

708-13 Acum.

**TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR:** Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con diez minutos del día ocho de marzo de dos mil dieciocho.

Los días dieciséis de diciembre de \_\_\_\_\_, cinco de febrero, cuatro de mayo y ocho de junio, todos de \_\_\_\_\_ se recibieron escritos firmados por el licenciado \_\_\_\_\_ con el primero solicita se le dé intervención en el procedimiento sancionatorio, se le designe como representante común para el presente procedimiento y se tengan por subsanadas las prevenciones realizadas, en el segundo y tercero, señala nueva dirección para recibir notificaciones, y en el cuarto, solicita también se le dé intervención y se tengan por expuestos los argumentos probatorios.

Al respecto, es pertinente dar intervención al licenciado \_\_\_\_\_ en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial y representante común de la proveedora

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 -en adelante CSC- 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 \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ 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. El señor \_\_\_\_\_** manifestó que el día veinticinco de marzo de \_\_\_\_\_, adquirió una membresía por servicios de promoción y desarrollo turístico, sin que a la fecha de interposición de la denuncia haya podido hacer uso de los servicios contratados, recibiendo siempre la justificación de que todas las instalaciones que son parte del convenio están ocupadas, sin proporcionarle una fecha para poder efectuar la reservación, por lo que solicitó se diera por terminado el contrato y se le devolvieran los dólares \_\_\_\_\_.

El señor \_\_\_\_\_ sostuvo que el día veinte de enero de \_\_\_\_\_, contrató con la referida sociedad los servicios de paquetes vacacionales, obligándose la



proveedora a brindarle tarifas preferenciales en información en forma periódica de dichas tarifas, un carné para ingresar a varios hoteles de playa en El Salvador. Agrega, que estos ofrecimientos le motivaron a firmar el referido contrato, pagando el monto de                    así como a suscribir un pagaré por el monto de                    y a comprometerse a pagar                    mensuales a través de su tarjeta de crédito a partir del mes de mayo de                    No obstante, expresa el consumidor que la sociedad denunciada no cumplió con sus ofrecimientos contractuales.

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 proveedora denunciada alegó, respecto del señor                    que conforme al artículo 288 del Código Procesal Civil y Mercantil y 167 de la LPC, el consumidor debió aportar los documentos que acreditaran los supuestos procesales de su denuncia, pues de lo contrario lo expuesto por el denunciante se limita a simples dichos. Por otro lado, sostiene 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 el consumidor, 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.

Sobre los hechos denunciados por el señor                    sostiene que en el contrato suscrito por el consumidor se establecieron los parámetros sobre los cuales se prestarían los servicios, tales como la forma de contratación, años de vigencia, formas de uso, asimismo en la cláusula segunda de dicho contrato se establecen la forma de acciones de uso de los desarrollos y beneficios que otorga la proveedora                    el cual estará definido por un número específico de puntos establecidos en la tabla de puntos de la proveedora                    , la cual forma parte integral del contrato. Asimismo, alega que en las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias el consumidor no ha probado u ofrecido probar que se le ha negado o prestado el servicio en forma diferente al contratado. Sostiene que dicho consumidor ha hecho uso de los servicios en uno de los hoteles afiliados, por lo que afirma que se han prestado los servicios en los términos contratados.

**II.** La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo 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 entregar el servicio en los términos contratados por la consumidora.

**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 aportada este Tribunal tiene como hechos probados los siguientes:

Consta en el procedimiento las fotocopias de \_\_\_\_\_  
' y pagaré sin protesto, a nombre de los señores \_\_\_\_\_ : (folios 17 a  
19) y \_\_\_\_\_ (folios 78 a 90), los cuales si bien carecen de firma por  
parte de los consumidores, ellos aceptan en sus denuncias que suscribieron los referidos  
contratos, y que pagaron cantidades de dinero en concepto de primas, con cargos mensuales a

tarjetas de crédito, lo cual coincide con lo que aparece en estado de cuenta a nombre del señor (folio101).

Asimismo, constan en el procedimiento, que la proveedora entregó a los consumidores certificados de regalo, en los cuales se les otorgó beneficios que podían utilizar con la proveedora; es decir, realizar reservas con 30 días de anticipación en sus oficinas con los comercios detallados en cada uno de los certificados (folios 13 a 15, 94 a 97), los cuales guardan relación con los servicios contratados.

Se ha comprobado también, que los consumidores cumplieron con su obligación de pago, conforme a la cláusula octava, romano III, pues consta los recibos de pago emitidos por la proveedora al \_\_\_\_\_ por la cantidad de \_\_\_\_\_ n concepto de prima, \_\_\_\_\_ por costos de contrato (folios 21 y 22), y se financiaría la cantidad de \_\_\_\_\_ el cual pagaría por medio de \_\_\_\_\_ cuotas por la cantidad de \_\_\_\_\_ que comprenden capital e intereses, y pagaría la primer cuota el \_\_\_\_\_, sin constar prueba pertinente que realizó el pago de dichas cuotas. Ahora bien, respecto del señor \_\_\_\_\_ consta que pagó a la proveedora la cantidad de \_\_\_\_\_ en concepto de prima, \$550.00 por costos de contrato (folios 92), y se financiaría la cantidad de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ cual pagaría por medio de 120 cuotas por la cantidad de \_\_\_\_\_ que comprenden capital e intereses, y pagaría la primer cuota el \_\_\_\_\_ de las cuales consta el cargo a la tarjeta de crédito del consumidor en fecha \_\_\_\_\_

Establecido lo anterior, se advierte que los referidos consumidores podían hacer uso de los servicios contratados a partir del \_\_\_\_\_ hasta el \_\_\_\_\_ –en el caso del \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ hasta el vencimiento de la cuota pagada el \_\_\_\_\_ para el \_\_\_\_\_

Por su parte, la proveedora conforme al contrato y en los períodos antes relacionados estaba obligada con los consumidores a realizar las reservaciones en los desarrollos afiliados – resorts u hotel- al ser solicitados por los consumidores, y a entregar tarjetas de identificación de socios; no obstante, en el procedimiento no consta prueba que acredite que los consumidores realizaron reservaciones para hacer uso de los desarrollos afiliados, y que el señor Serpas Hurtado, pidió la tarjeta de identificación de socio.

En consecuencia, del análisis de tipicidad de la referida infracción, el cual exige determinar a partir de los hechos probados si la proveedora denunciada no cumplió con los servicios ofrecidos en los términos pactados; y en aplicación al principio de inocencia, dado que

no consta en el procedimiento el incumplimiento del contrato de la proveedora por servicios solicitados por los consumidores, 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.

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), 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.

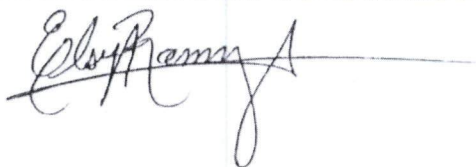
b) Tomar nota del lugar señalado por el licenciado para recibir notificaciones.

*Notifíquese.*



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

B/I



*[Faint, illegible handwritten text]*

C

C