



TRIBUNAL
SANCIONADOR

Fecha: 7/9/2018
Hora: 15:10
Lugar: Antiguo Cuscatlán, La
Libertad

Referencia:
1820-13 Acum.

RESOLUCIÓN FINAL

Documentos que anteceden: Sobre la base del artículo 177 inciso 3° del Código Procesal Civil y Mercantil —CPCM— y de los avisos que constan en folios 220, 221 y 222 se tiene por notificada a S.A. de C.V. y a los señores la resolución de fecha 22/05/2018.

I. INTERVINIENTES

Consumidor denunciante:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

Proveedor denunciado:

, S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS

En las referidas denuncias los consumidores coinciden en manifestar, que como parte de la estrategia de mercadeo de los servicios que brinda S.A. de C.V., fueron invitados a una cena gratis en un restaurante, y que al momento de llegar les impartieron una charla informativa sobre los servicios que la referida proveedora brindaba, haciendo verbalmente muchos y variados ofrecimientos, por lo que contrataron con la sociedad S.A. de C.V., los servicios profesionales de intermediación y asesoría en el área turística. Asimismo, adujeron que mediante dicha contratación la sociedad denunciada se comprometió a brindarles tarifas preferenciales y descuentos en hoteles turísticos, comercios afiliados, clubes, universidades, academias, resort, condominios, mansiones, cadenas de todo incluido, alquiler de vehículos, agencias de viajes, Etc.

Por otra parte, manifestaron que el pago del contrato lo realizaron a través de cargos automáticos efectuados en sus tarjetas de crédito; además, que solicitaron la devolución del dinero pagado así como la terminación del contrato; peticiones que no tuvieron resultados favorables.

En su denuncia, el señor adujo que el día 28/05/2013, contrató los servicios de paquetes vacacionales, pagando a la sociedad denunciada el monto de \$1,500.00 a través de su tarjeta de crédito; además, expresó ser acreedor de unas "deudas" las cuales la sociedad denunciada se comprometió a vender, y, con el dinero obtenido por las mismas se pagaría el programa vacacional adquirido, sin embargo, lo anterior no se consignó en el documento contractual, por lo cual el día 8/06/2013, solicitó a la proveedora la terminación del contrato; agrega, que la referida sociedad le contestó el día 25/06/2013, ofreciéndole cinco años de membresía y la devolución de \$750.00, lo cual no aceptó; en consecuencia, el día 2/08/2013, solicitó una vez más



la terminación del contrato y la referida sociedad el día 16/08/2013 le respondió ratificando la respuesta anterior.

El señor [redacted] sostuvo que contrató el día 3/03/2013 los servicios de asesoría turística, ofreciéndole la sociedad denunciada que el pago del contrato lo podía realizar a través de un cargo a su tarjeta de crédito con la promoción de "tasa cero"; es decir, que no pagaría intereses al banco emisor de la tarjeta por dicho monto, acordando ese día que el precio del contrato sería de \$360.00 pagaderos en treinta y seis cuotas; asimismo, señaló que el día 5/03/2013, se abocó al banco emisor de su tarjeta de crédito, informándosele que el monto cargado estaba generando interés; en virtud de lo anterior, agregaba que solicitó el desistimiento del contrato y la devolución de lo pagado, y que la proveedora le respondió que en compensación le otorgaría gratis dos noches de estadia en hotel eco parque [redacted] para cuatro personas y un certificado de una semana de hospedaje en el hotel [redacted] en la república de Costa Rica, con lo que no estaba de acuerdo.

El consumidor [redacted] indicaba que contrató con la referida sociedad, el día 4/07/2013, pero que el día 12/08/2013, solicitó a [redacted] S.A. de C.V., la terminación del contrato y devolución de lo pagado, en razón de que lo ofrecido por el vendedor empleado de la referida sociedad no fue lo que se consignó en el contrato, pues en cuanto al precio del mismo le manifestaron que sería pagado en veinticuatro cuotas mensuales; sin embargo, le efectuaron un solo cargo a su tarjeta de crédito por el monto de \$600.00. Además, manifestó que a la fecha de la presentación de su denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —el día 5/09/2013—, la sociedad denunciada no le había respondido su solicitud de desistimiento.

En su denuncia, la señora [redacted] expuso que el día 1/10/2012 contrató con la proveedora un servicio de paquetes vacacionales, que incluía descuentos especiales en estadias en hoteles nacionales e internacionales con una membresía vitalicia, por un monto de \$2,000.00, mediante cargo aplicado a su tarjeta de crédito. Además, señaló que no intentó hacer uso de los servicios contratados, pues no lo consideró necesario, y porque le habían asegurado que su membresía era vitalicia. Asimismo, expresó que al informarse de las denuncias presentadas en contra de la proveedora, presentó escrito a través del cual solicitó a la sociedad [redacted] S.A. de C.V., el desistimiento del contrato —del expediente se advierte que dicho escrito fue recibido por la sociedad denunciada el día 24/10/2013—; agrega, que le manifestaron que se presentara el día 4/11/2013, a conocer la resolución de su petición, lo cual realizó; sin embargo, ese día le expresaron que no le podían dar respuesta alguna, en virtud de que los representantes legales no se encontraban, y porque las cuentas estaban confiscadas.

El señor [redacted], manifestó que firmó contrato el día 1/12/2012 por los servicios de intermediación y asesoría en el área turística, ofreciéndole la proveedora que la forma de pago del contrato sería mediante cargos mensuales de \$27.08 a su tarjeta de crédito; no obstante, le efectuaron un solo cargo por el monto de \$650.00, por lo cual presentó escrito solicitando a la referida sociedad el desistimiento del contrato y la devolución de lo pagado, el día 29/10/2013; pero que a la fecha de la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —el día 5/11/2013—, no había obtenido respuesta de la proveedora.

Asimismo, consta en la denuncia del señor [redacted] que el día 19/12/2012, firmó un contrato de intermediación de servicios turísticos, comprometiéndose la proveedora a brindar tarifas preferenciales y descuentos en hoteles, así como en otros de sus comercios afiliados; agrega, que el día 23/10/2013, solicitó a la sociedad denunciada la terminación

del contrato y la devolución de las cantidades pagadas en razón del mismo, y que no tuvo respuesta a su solicitud.

El consumidor relataba que contrató con la sociedad S.A. de C.V., el servicio de intermediación turística el día 20/11/2011; asimismo, expresaba que en el momento de la contratación le ofrecieron que el pago del contrato se haría a través de cuotas mensuales de \$13.54; sin embargo, según exponía, le efectuaron un solo cargo a su tarjeta de crédito por el monto de \$325.00; alegaba, que en razón de lo anterior, el día 13/09/2013 y sin haber hecho uso de los servicios, solicitó a la referida sociedad la terminación del contrato, solicitud de la cual no tuvo respuesta.

Finalmente, denunció que el día 30/01/2013, pagó a la proveedora denunciada el monto de \$1,100.00, en concepto de pago total por el contrato de intermediación turística adquirido; asimismo, adujo que el día 29/10/2013, presentó escrito a la proveedora solicitando el desistimiento del contrato, y que hasta la fecha de la presentación de la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —el día 19/11/2013—, no le habían dado respuesta a su solicitud.

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. Por resolución de folios 208 y 209, se sobreseyó el procedimiento 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 establecida en el artículo 42 letra e) en relación al artículo 13 inciso cuarto de la LPC, por falta de tipicidad, y se recalificó los hechos denunciados por los señores I

y , en la infracción prevista en el artículo 44 letra k) de la LPC.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

Los denunciantes solicitaron la terminación del contrato y que la proveedora les haga la devolución de lo pagado.

IV. INFRACCIONES ATRIBUIDAS

La infracción contemplada en el artículo 44 letra k) de la LPC.

V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

La denunciada no hizo uso de la oportunidad procesal que se le confirió para defenderse, ya sea oponiéndose a los hechos atribuidos por los denunciantes, o bien incorporando la prueba pertinente que desvirtuara las infracciones atribuidas, no obstante haber sido legalmente notificada.

VI. ELEMENTOS DE LAS INFRACCIONES ATRIBUIDAS

Sobre la infracción al artículo 44 letra k) en relación al artículo 13 inciso cuarto, ambos de la LPC.

Para el análisis de la infracción detallada, es preciso partir de lo consignado en el artículo 13 de la Ley de Protección al Consumidor, el cual regula expresamente el *derecho de desistir del contrato*. Así, este Tribunal, en su jurisprudencia más reciente -v.gr. resolución definitiva pronunciada a las diez horas con cinco minutos, del día dos de diciembre de dos mil trece, en el





proceso referencia 289-12 Acum.-, ha sostenido que el artículo 13 inciso 4º establece el derecho que tienen los consumidores, de pedir el desistimiento del contrato celebrado con un determinado proveedor, esto sobre la base de que el consumidor tiene, dentro de sus derechos básicos, la libertad de elección -artículo 4 letra e) de la LPC- lo que implica que tiene una gama de opciones dentro de la actividad comercial, de las cuales puede escoger la que mejor le convenga, sin que se le pueda imponer un producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades particulares.

Sin embargo en el inciso 1º del citado artículo, se regula el supuesto en que puede ser ejercido el desistimiento, el cual señala: "*Si al momento de efectuarse la contratación entre presentes, no se entrega el bien o no se presta el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que se hará constar el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo*".

El desistimiento así regulado en el artículo 13 de la LPC, se encuentra delimitado a ciertos parámetros:

a) *La existencia de un contrato perfecto entre partes presentes.* El contrato se perfecciona y obliga a los contratantes a partir del momento en que se produce el consentimiento o encuentro de ambas voluntades a través de la oferta y la aceptación, que constituyen el final del proceso negociador. La oferta es una declaración por la que una de las partes manifiesta a la otra su voluntad firme y definitiva de obligarse en determinadas condiciones, en caso de que la propuesta sea aceptada.

Por su parte, la aceptación es una declaración por la que el destinatario de la oferta manifiesta su voluntad firme y definitiva de obligarse frente al oferente en los mismos términos propuestos por éste; la aceptación ha de ser siempre una declaración pura y simple, coincidente en todos sus términos con la oferta. Cuando el contrato se celebra entre sujetos presentes, no hay dudas en cuanto a la determinación del lugar y tiempo en que se considera celebrado el contrato; porque el oferente y aceptante se encuentran en el mismo lugar, y no transcurre un período prolongado, entre la formulación de la oferta y la aceptación.

Caso contrario sería el de la llamada "contratación entre ausentes"; es decir, contratación por correspondencia ordinaria o electrónica, entre otras.

b) *La entrega del bien o la prestación del servicio queda sujeta a una condición suspensiva.* Las partes de común acuerdo, de forma adicional al contrato, documentarán la decisión que la entrega del bien o la prestación del servicio a la que está obligado el proveedor en la relación contractual, queda suspendida hasta el acaecimiento de una fecha, en la que en un determinado lugar deberá cumplir con la prestación objeto del contrato, quedando así el proveedor después de la entrega del bien, o prestación del servicio, como cumplidor de su obligación contractual.

En el *lapso entre la firma del contrato y el cumplimiento de la condición (acaecimiento de una fecha, entre otros), el consumidor no podrá exigir al proveedor el cumplimiento de la obligación de entregar el bien o prestar el servicio (artículo 1356 Código Civil).* Sin embargo, en ese mismo período de tiempo, antes mencionado, el artículo 13 LPC posibilita al consumidor a pedir el desistimiento del contrato.

Entonces, en el contexto de la LPC, el desistimiento es *la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor, de dejar sin efecto el contrato, porque así lo reconoce la ley, en el lapso existente entre la fecha que se perfeccionó el contrato y el día en que se verifica la condición suspensiva, cuyo contenido es el cumplimiento de una fecha voluntariamente determinada por las*



partes, condición a cuyo cumplimiento quedó sujeta la entrega del bien o prestación del servicio por parte del proveedor.

Solicitado el desistimiento por el consumidor, su efecto es que el proveedor *debe reintegrarle lo pagado, pero podrá retener en concepto de gastos administrativos, una cantidad que no habrá de exceder del monto que resulte de calcular el interés legal mercantil sobre la cantidad entregada, bien en concepto de prima, anticipo o precio total. El interés se calculará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha en que se realizó el pago y la fecha que se desistió del contrato* (artículo 13 inciso 4º LPC); tal retención corresponde a los gastos administrativos en los que pudo incurrir el proveedor, y que tiene derecho a obtener, ya que no habría incumplimiento ni retraso en la entrega del bien o servicio.

En efecto, el artículo 13 de la LPC regula el supuesto que el consumidor pueda desistir del contrato y como consecuencia la devolución de lo pagado, de lo cual el proveedor efectivamente puede descontar de dicha suma *un porcentaje en concepto de interés legal mercantil, que en la actualidad es del doce por ciento (12%) anual. Tal retención corresponde al porcentaje legal por los gastos administrativos que realizó el proveedor, y que tiene derecho a retener.*

En ese orden, el artículo 44 de la ley en comento consigna como una infracción muy grave "*k) negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o de retracto*".

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 las infracciones al art. 43 letra e), 44 letra e) en relación al art. 18 letra c) y 44 letra k), todos de la LPC.

2. Además, en las denuncias de los consumidores

los casos fueron certificados 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

CP E



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. Con las fotocopias de "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 3 y 4, 17 al 20, 51 y 52, 82 al 84, 100 al 103, 109 al 112, 124, y 155), se acredita la relación comercial entre _____, S.A. de C.V., y los consumidores.

Por otra parte, constan en el procedimiento voucher y recibos emitidos por la proveedora por los montos y en las fechas en las que los consumidores suscribieron los contratos, según detalle:

Consumidor	Fecha del contrato y precio del servicio	Fecha y monto pagado
	28/05/2013 por \$ 1,500.00 (fs. 3 y 4)	28/05/2013 por \$1,500.00 (f. 5 y 6 INTERCAMBIOS VACACIONALES)
	3/03/2013 por \$360.00 (fs. 17 y 18)	3/03/2013 por \$360.00 (f. 21 INTERVAC)
	4/07/2013 por \$600.00 (fs. 51 y 52)	4/07/2013 por \$600.00 (f. 53 INTERVAC)
1	1/10/2012 por \$2,000.00 (fs. 82 y 83)	1/11/2012 por \$2,000.00 (f.80 y 81)
	1/12/2012 por \$650.00 (fs. 100 y 101)	1/12/2012 por \$650.00 (f.99)
	19/12/2012 por \$1,200.00 (fs. 109 y 110)	19/12/2012 por \$1,000.00 (f. 115)
	20/11/2011 por \$325.00 (f. 124)	20/11/2011 por \$325.00 (f. 125)
	08/2012 por \$1,100.00	30/01/2013 por \$1,100.00 (F. 156, 158 y 160)

Con lo relacionado en el cuadro anterior se acredita el cumplimiento de la obligación de pago adquirida por los consumidores al suscribir los contratos.

Consta además agregado al procedimiento las hojas publicitarias de hoteles afiliados con la proveedora y certificados de regalo (folio 54, 55 y 87 al 91).

Por otra parte, se han incorporado las fotocopias de las cartas presentadas por los señores _____ en fecha 02/08/2013 (folio 9), _____ en fecha 19/07/2013 (folio 27), _____ en fecha 12/08/2013 (folios 56), _____ en fecha 24/10/2013 (folio 92), _____ en fecha 29/10.2013 (folio 98), _____ en fecha 23/10/2013 (folio 113), _____ en fecha 13/09/2013 (folio 146), y _____ en fecha 28/10/2013 (folio 162), en las que solicitan a la proveedora dejar sin efecto el contrato, así como que se les hiciera efectiva la devolución de lo pagado, al no haber hecho uso de los servicios y en las mismas consta la firma y



sello de recibido por parte de la proveedora. Mediante dichas cartas se demuestra que los consumidores, efectivamente, manifestaron su voluntad de dejar sin efecto el contrato a la proveedora denunciada, en ejercicio de su derecho de desistimiento, de conformidad al artículo 13 inciso cuarto de la LPC.

Además, constan en alguna de las denuncias estados de cuenta en los que se reflejan cargos en tarjetas de crédito a nombre de los consumidores, argumentando que son cargos por los servicios contratados por la proveedora y de los cuales desistieron (folios 21,22, 114, 126 a 145, 158 y 160).

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso, con la prueba aportada se tiene por acreditado que la proveedora firmó los contratos de "intermediación de servicios profesionales y asesoría en el área turística y otros servicios" con los señores

En tal sentido, se advierte de los referidos contratos que son de adhesión, por lo que las cláusulas respecto de los servicios que ofrece a los consumidores son las mismas en todos los casos denunciados, en los cuales la proveedora otorgó a los consumidores, servicios de intermediación y otros servicios turísticos, a cambio de un *pago total*, brindando a los consumidores tarifas preferenciales y descuentos en hoteles turísticos, comercios afiliados, clubes, universidades, academias, resort, condominios, mansiones, cadenas de todo incluido para su uso, servicio de agencia de viajes para sus tiquetes aéreos, entre otros. Se establece en la cláusula cuarta, que las tarifas que brindaría serían desde \$50.00 a \$110.00 según la capacidad de ocupación, temporada, calidad y número de estrellas del hotel.

Por otro lado, es pertinente recalcar que las denuncias de los señores y , se remitieron a este Tribunal sobre la base del artículo 112 de la LPC, es decir se presume cierto todo lo expuesto en sus denuncias, en primer lugar, en cuanto a que el señor E fecha 3/03/2013 contrató los servicios de la proveedora en un restaurante ubicado en la ciudad de San Miguel, por el que pagó a la proveedora \$600.00 y que al no aplicarle el plan de pagos acordado solicitó el desistimiento del contrato y la devolución de lo pagado; y, en segundo lugar, en el caso del señor se tiene por establecido que fue invitado al restaurante Rincón en el que contrató la proveedora los referidos servicios, por los que pagó la cantidad de \$600.00, de los cuales posteriormente solicitó el desistimiento y la devolución de lo pagado.

Respecto a las denuncias de los señores , y

, se ha acreditado en el procedimiento que ejercieron el derecho de desistir de los contratos celebrados con la proveedora -en los restaurantes a los cuales fueron invitadas por la proveedora con el objeto de ofrecerles los servicios de intermediación y asesoría en el área turística-, mediante cartas que fueron presentadas en las oficinas de la proveedora, y que en algunos casos no se les dio respuesta a su solicitud, y en otros les respondió que el desistimiento no procedía ni la devolución del dinero.

Asimismo, consta que los ocho consumidores pagaron los servicios a la proveedora entregando ésta los recibos correspondientes que demuestran el pago por las cantidades antes relacionadas -detalladas en el cuadro relacionado en el romano anterior- y las cartas firmadas por



los consumidores según detalle: , en fecha 02/08/2013 (folio 9), Luís
, en fecha 19/07/2013 (folio 27), en fecha
12/08/2013 (folios 56), en fecha 24/10/2013 (folio 92),
en fecha 29/10/2013 (folio 98), en fecha 23/10/2013
(folio 113), a fecha 13/09/2013 (folio 146), y

en fecha 28/10/2013 (folio 162). En dichas cartas, los consumidores solicitan a la proveedora la terminación del contrato, así como que se hiciera efectiva la devolución de lo pagado a la sociedad denunciada, las cuales tienen firma y sello de recibidas por parte de la proveedora.

En conclusión, se acreditó que los 8 consumidores solicitaron la devolución del dinero pagado respecto de servicios contratados con la proveedora de los cuales ejercieron el derecho de desistimiento, por lo que, se tiene por establecido que se han cumplido las reglas para el ejercicio del derecho de desistir del contrato, y la proveedora no les reintegró lo pagado por servicios que no ha brindado; consecuentemente, se ha comprobado que S.A. de C.V. incurrió en la conducta detallada en el artículo 44 letra k) de la LPC.

En cuanto al grado de intencionalidad en la actuación de la proveedora denunciada, de los hechos probados se determina que actuó con negligencia grave, al incumplir su obligación legal de devolver las cantidades pagadas por los consumidores ante las solicitudes del ejercicio del derecho de desistir materializado por los consumidores, conforme a lo estipulado en el artículo 13 de la LPC, ocasionándole un menoscabo económico.

IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la existencia de la infracción muy grave contenida en el artículo 44 letra k) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria (artículo 47 LPC).

Al respecto, la Ley de Protección al Consumidor, en el artículo 49 contiene los parámetros para la determinación de la multa, entre ellos: el tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, el cobro indebido realizado y las circunstancias en que éste se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso.

Como hecho determinante en este caso, ha de tomarse en cuenta que S.A. de C.V. es una sociedad cuyo giro es la venta de paquetes turísticos; además, que cobró determinados precios a los señores

, y , por los servicios ofrecidos, y que, no obstante los relacionados consumidores ejercieron el derecho de desistir de los contratos en los términos detallados en la LPC, la proveedora denunciada no les reintegró el dinero pagado por dichos servicios que no prestó, hecho que por sí mismo denota un impacto negativo en el patrimonio de los consumidores.

Además, ha quedado demostrado en el presente procedimiento que la proveedora actuó con negligencia grave al no devolver la cantidad pagada por los consumidores en los términos contemplados en la LPC.



X. MEDIDA RESTITUTORIA

En virtud de que se ha determinado que la sociedad proveedora se negó a hacerles la devolución a los consumidores del dinero pagado, no obstante que ejercieron su derecho de desistir del contrato; y que la pretensión de los consumidores detallada en cada una de las denuncias es la devolución del monto pagado, según se detalla: señores la cantidad de \$1,500.00, la cantidad de \$600.00, la cantidad de \$350.00, la cantidad de \$325.00, y la cantidad de \$360.00, la cantidad de \$2,000.00, la cantidad de \$1,000.00, la cantidad de \$1,100.00, de conformidad con el artículo 83 letra c) de la LPC, este Tribunal debe dictar la medida de reposición de la situación alterada, ordenando la devolución del dinero entregado en concepto de la contratación de servicios.

Es de aclarar, que si bien el señor en su pretensión solicitó la devolución de la cantidad de \$516.70, agregando como prueba los estados de cuenta de su tarjeta de crédito en el que se observa el cobro de un intra financiamiento a una tarjeta de crédito a nombre del consumidor, con lo cual no acredita el monto solicitado en su pretensión; no obstante, se ha acreditado el pago del monto de \$1,000.00, por lo que, es procedente ordenar la devolución del monto total.

XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 13, 44 letra k), 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) Sancionar a S.A. de C.V., con la cantidad de **UN MIL QUINIENTOS TREINTA Y CINCO DÓLARES CON DIEZ CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$ 1,535.10) equivalentes a siete salarios mínimos mensuales urbanos en la industria** —según Decreto Ejecutivo N° 56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha—, en concepto de infracción al artículo 44 letra k) en relación al artículo 13, ambos de la Ley de Protección al Consumidor, por negarse a hacer la devolución de dinero, por negarse a hacer la devolución de dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistir, en relación a las denuncias presentadas por los consumidores y

b) Sancionar a S.A. de C.V., con la cantidad de **CINCO MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$5,244.00) equivalentes a veintitrés salarios mínimos mensuales urbanos en la industria** —según Decreto Ejecutivo N° 104 del 1 de julio de 2013, D.O. No. 119, Tomo 400 de la misma fecha—, en concepto de infracción al artículo 44 letra k) en relación al artículo 13, ambos de la Ley de Protección al Consumidor, por negarse a hacer la devolución de dinero, por negarse a hacer la devolución de dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistir, en relación a las denuncias presentadas por los consumidores

y

c) Ordenar a S.A. de C.V., devolver a los consumidores, según detalle:
 señores , la cantidad de \$1,500.00, la
 cantidad de \$360.00, la cantidad de \$600.00,
 la cantidad de \$2,000.00, la cantidad de \$350.00,
 la cantidad de \$1,000.00, la cantidad de \$325.00, y
 la cantidad de \$1,100.00, en concepto de reintegro de lo pagado por el ejercicio
 del derecho de desistimiento del contrato celebrado.

d) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá cancelarse en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del plazo indicado; caso contrario, deberá procederse según lo previsto en el inciso tercero del artículo 149 de la LPC, para lo cual la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República.

Notifíquese.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

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

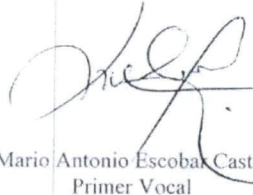
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, edificio Defensoría del Consumidor, quinto nivel, Calle Circunvalación, #20, Edificio de la Defensoría del Consumidor, Plan de la Laguna, Antiguo Cuscatlán.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

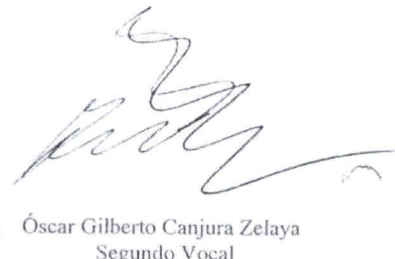
PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.



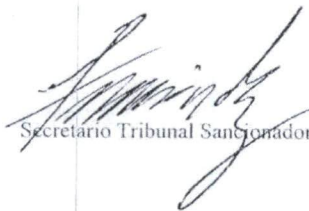
Claudia Marina Gómez Castillo
Presidente



Mario Antonio Escobar Castaneda
Primer Vocal



Óscar Gilberto Canjura Zelaya
Segundo Vocal



Secretario Tribunal Sancionador

B

