

	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 07/06/2021 Hora: 10:21 a. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 2034-19
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante: _____			
Proveedora denunciada: _____			
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 23/09/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso: <i>"que contrató los servicios del proveedor para utilizar las instalaciones del por la cantidad de \$2,200 más \$300.00 de gastos administrativos, en el día 24 de septiembre del año 2017, con una duración de 2 años, monto cancelado en tarjeta de crédito; es el caso que el consumidor interpuso el reclamo con el proveedor (de manera escrita y por medio electrónico), sobre el motivo de no poder disponer del uso de las instalaciones como contrató, ya que en la mayoría de veces que reservaba con anticipación las instalaciones para el fin de semana que tenía disponible, el proveedor le mencionaba que no tenían cupos para reservarle. Sin embargo, el consumidor manifiesta que aún no ha terminado de usar las estadias o pasantías que le quedan, por lo cual quiere que el proveedor le otorgue el tiempo que aún no ha consumido, agrega el consumidor que, se debe tomar en cuenta que en el año 2018 (entre el mes de abril y junio), le prohibieron el uso de las instalaciones durante 3 meses."</i></p> <p>Se siguió la etapa de medios alternos de solución de controversias; dando como resultado final un desacuerdo entre las partes intervinientes.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibiendo en este Tribunal en fecha 28/11/2019.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
<p>El consumidor solicitó, <i>"que su caso sea tramitado por los medios alternativos de solución de controversias. Solicita el consumidor que se le amplíe el tiempo del contrato para utilizar las estadias o pasantías que aún le faltan, por incumplimiento por parte del proveedor, ya que al consumidor le delimitaron su derecho de uso de las instalaciones con base en los artículos 4 literal e), 24 y 43 e) y 143 inciso final de la de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos."</i></p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN</b>			

7  
X

A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”; en relación al artículo 24 de la LPC: “*Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera 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*”; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el art. 46 de dicho cuerpo normativo.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y, en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar el servicio en los términos contratados por el consumidor; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

#### V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En fecha 25/09/2020 —folios 32 a 34— se recibió escrito firmado por el

en su calidad de apoderado general judicial y especial de la proveedora –

mediante el cual contesta la audiencia conferida en sentido negativo, agregando documentación de fs. 35 a 43.

Dentro de sus argumentos, expone que el consumidor contrató un programa que le habilitó la utilización del servicio durante un periodo de tiempo restringido a los meses de mayo a octubre dentro del plazo de dos años contratado para utilización de sus noches, las cuales utilizó en reservas de una noche cada una respectivamente en las fechas 07/10/2017, 25/05/2019 y 10/08/2019, siendo así que desvirtúan los hechos alegados que no se le proveyó de los servicios contratados, lo anterior lo comprueba con cartas de reserva otorgadas a su persona en las fechas señaladas.

Menciona también que durante la estadía del día 07/10/2017, en el hubo quejas de parte del consumidor y su representada tuvo a bien compensarle con seis almuerzos y bebidas en el durante la vigencia de su contrato con el Complejo Venecia; comprobándolo con fotocopia de correo electrónico que la queja interpuesta por el consumidor y con la carta de ofrecimiento de los almuerzos y bebidas.

Asimismo, manifiesta que es importante señalar lo dicho por el señor

cuando alega que no se le permitió el uso de los servicios durante tres meses; sucediendo que el

día 18/04/2018 se inició un proceso de cobro del mantenimiento anual, explicándole el plan referido otorgado al momento de su compra, que le permitía exoneración de un mantenimiento anual siempre y cuando se afiliaran al Plan Vacacional del beneficio contenido en la cláusula letra R) del contrato suscrito, y ante los múltiples reclamos por la gestión del cobro hacia el consumidor, se le autorizó una reserva para el día 11/07/2018, advirtiéndole que posterior a dicha reserva para gestionar las adicionales, deberá cancelar la cuota de mantenimiento anual. Lo anterior conllevó al consumidor a establecer un reclamo en la Defensoría del Consumidor donde se concilió la exoneración de las dos cuotas de mantenimiento anual de su contrato. Tal circunstancia la comprueba con fotocopia del acta de del resultado conciliación y cartas de reserva otorgadas a su persona.

Ahora bien, como acto seguido, este Tribunal emite resolución de las diez horas con quince minutos de fecha 19/04/2021, donde se abre a prueba el presente procedimiento y se le previene al que, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicha resolución, proporcione documentación financiera solicitada en resolución de inicio del procedimiento sancionatorio -fs. 27 a 28-.

En fecha 13/05/2021, se recibe escrito (fs. 52) firmado por el agregando documentación financiera a fs. 53 a 124.

#### VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

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 consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la LPA, 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 éste– los cuales serán valorados conforme a 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 153 de la LPA establece que *“En el plazo probatorio se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del denunciante y el presunto responsable, cuantas pruebas sean pertinentes y útiles para la determinación de hechos y posibles responsabilidades, o el descargo de éstas”*. El artículo 313 del 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, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe 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.

7  
B  
A

**B.** De conformidad con el artículo 313 inciso primero del CPCM, la prueba tiene por objeto los hechos afirmados por las partes en sus correspondientes alegaciones, puesto que éstos evidentemente y salvo excepciones, como por ejemplo los hechos notorios, no son conocidos por el juez, pero además resultan controvertidos pues no existe conformidad entre las partes sobre ellos, lo que obliga a abrir una actividad procesal dirigida a proporcionar al juzgador una versión fidedigna de lo acontecido.

Ciertamente si están controvertidos es porque cada parte sostiene un relato al menos en parte divergente o contrapuesto al de la otra, lo que significa como que ambos relatos no pueden resultar simultáneamente verdaderos en su totalidad, pues tal cosa sería físicamente imposible.

La prueba, así, contribuye a despejar cuál ha de considerarse por el juez la versión más creíble.

**C.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

- a) Fotocopia simple de contrato suscrito por el consumidor \_\_\_\_\_, de fecha 24/09/2017. (fs. 3)
- b) Fotocopia de correo electrónico enviado por el consumidor \_\_\_\_\_ dirigido a la dirección \_\_\_\_\_ fecha 13/08/2019, el cual contiene un reclamo manifestando que no hay cupo para reserva antes del día 24/09/2019 (fs. 4)
- c) Fotocopia simple de nota firmada por el consumidor \_\_\_\_\_ dirigida al Complejo \_\_\_\_\_ día 07/08/2019, donde expone hechos en relación al cobro de mantenimiento anual del contrato suscrito con la proveedora denunciada. (fs. 5)
- d) Fotocopias de reservas de estadias en el Complejo Venecia, los días 25/05/2019 al 26/05/2019, 07/10/2017 al 08/10/2017 y 10/08/2019 al 11/08/2019, respectivamente, todas sin firma del consumidor \_\_\_\_\_ (fs. 38 a 40)
- e) Fotocopia simple de nota emitida por la Gerencia del \_\_\_\_\_ dirigida al consumidor \_\_\_\_\_, de fecha 11/10/2017, donde ofrecen seis almuerzos más seis bebidas en el \_\_\_\_\_ durante la vigencia del contrato con \_\_\_\_\_ en cualquier temporada del año, debido a reclamo interpuesto por el señor \_\_\_\_\_ (fs. 41)
- f) Fotocopia de correo electrónico emitido por el consumidor \_\_\_\_\_, donde reclama diferentes percances en la estadia en el \_\_\_\_\_ de fecha 07 y 08 de octubre de dos mil diecisiete. (fs. 42)
- g) Fotocopia simple de acta de resultado de conciliación de denuncia realizada por el consumidor, bajo número de referencia 1-0300-01-18-2159, donde se plasma un acuerdo entre las partes

intervinientes, en el sentido de eliminar por parte de la proveedora denunciada, el cargo de mantenimiento para los años 2018 y 2019. (fs. 43).

#### VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

A. De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

1) la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora, por medio de fotocopia de contrato a fs. 3, dentro del documento se encuentra que el plazo de duración del mismo que es de dos años a partir del día 24/09/2017 que fue suscrito por las partes intervinientes.

2) la *existencia de reclamo* realizado por el consumidor hacia la proveedora por inconvenientes presentados en una de sus estadías en de la cual le hicieron un ofrecimiento de seis almuerzos y seis bebidas en según consta en documento a fs. 41.

Ahora bien, del análisis de las pruebas antes referidas se ha podido acreditar que el contrato suscrito tenía una duración de dos años y que, en su contenido, no consta un número determinado de estadías durante su vigencia, sin embargo, en las hojas de reserva presentadas por la proveedora denunciada, se establece el número de noches que le restan a utilizar en el contrato, generándose con esto una información confusa.

De esta manera, el consumidor hizo uso de los servicios contratados con la proveedora denunciada, tal como consta a fs. 42, lo cual conlleva a un razonamiento que la sociedad sí brindó el servicio solicitado a pesar que hubo reclamos de parte del consumidor los cuales se vislumbra que fueron atendidos.

Por otro lado, este Tribunal hace hincapié en la leyenda que poseen las cartas de reserva que ha presentado el apoderado de la proveedora denunciada las cuales prescriben: "*Firmo la presente como muestra de aprobación y conformidad de lo antes descrito, el tipo de habitación y las fechas son correctas (...) y que debo firmar la presente como muestra de aceptación, caso contrario mi reserva será cancelada y libero de toda responsabilidad de la misma tanto a como a la persona que tomó datos para mi reserva*". Los anteriores documentos carecen de firmas del consumidor; por lo que esta autoridad no tiene la certeza si fueron utilizadas o no, a excepción de la carta de reserva de los días 07 y 08 de octubre de dos mil diecisiete -fs. 39-, en la cual hay un reconocimiento expreso del consumidor de haberse hospedado en las instalaciones y la cual genero el reclamo interpuesto por el consumidor vía correo electrónico ante la proveedora -fs. 42-.

Esbozado lo anterior, es importante mencionar que en el presente procedimiento ninguna de las partes ha presentado prueba suficiente para probar sus alegatos: el consumidor, en tanto que no anexó

7  
R  
A

prueba que respalde que, en efecto, los servicios le fueron denegados, teniendo derecho a utilizarlos; y la proveedora, que efectivamente los prestó como el consumidor lo solicitó, es decir en las fechas en las que los solicitó, puesto que al no encontrarse firmados los documentos de reservación, no se puede acreditar indudablemente que las reservaciones se utilizaron en las fechas ahí consignadas, puesto que en el mismo documento se menciona que al no firmarlo, la reserva será cancelada.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*”. Los resaltados son nuestros.

Por consiguiente, este Tribunal concluye que no se ha comprobado que la proveedora cometió la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No prestar los servicios en los términos contratados*; por ello, se estima procedente *absolver* a *del referido ilícito jurídico*; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

#### VIII. DECISIÓN

Por lo antes expuesto, y de conformidad a los artículos 101 inciso segundo, 14 de la Constitución de la República; 43 letra e), 46, 49, 83 letra b) 144, 146, 147, 149 y 167 de la Ley de Protección al Consumidor; 153 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos y artículo 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, en uso de las facultades que la ley confiere, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Absolver* a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de

Protección al Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.


b) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

**INFORMACIÓN SOBRE RECURSO**


Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
---	---

Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.


Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor



José Leoisick Castro  
Presidente




Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal Suplente

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

Ah/MIP



Secretario  
del Tribunal Sancionador

