



413-13

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

Por agregado el escrito firmado por [redacted] presentado el 12/12/2013 y la documentación que anexa. Al respecto, es procedente tener por parte a Bahía Los Sueños S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., por medio de su apoderada licenciada [redacted]

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició sobre la base de la certificación emitida por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, como consecuencia de la denuncia interpuesta por [redacted] contra Bahía Los Sueños S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., por presuntas infracciones a las conductas establecidas en los artículos 42 letra e) en relación al artículo 13 inciso cuarto, artículo 43 letra e) y al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), todos de la Ley de Protección al Consumidor (en adelante 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 consumidor manifestó que el día catorce de octubre de dos mil doce, adquirió un contrato de suscripción de membresía local con las proveedoras, en el cual adquiriría servicios vacacionales en el hotel de playa Bahía del Sol, por un precio de membresía de \$2,000.00, de los cuales pagó una prima de \$500.00 más \$150.00, sumado a ese valor cuarenta y ocho cuotas de \$40.00. Agregó, que por dicho precio recibiría cuatro años de servicio en temporada alta y baja, pudiendo utilizar todas las instalaciones de dicho hotel. Señaló que en la cláusula referida al "inicio de pago" de la membresía, se estipuló que la primera fecha del pago de la cuotas sería el dos de diciembre de dos mil doce.

Agregó, que el mismo día de la firma del contrato, se acercó a la zona de estero del hotel con la intención de bañarse, pero un vigilante del hotel le llamó la atención y le negó por completo el ingreso a la zona del estero, pero en el contrato no se establecía ningún tipo de restricción, pues se permitía el uso de todas las instalaciones. Agregó, que ha recibido llamadas insistentes de las proveedoras cobrando las cuotas de los meses de octubre y noviembre de dos

mil doce, pero según el contrato la primera cuota se cobraría el dos de diciembre de ese mismo año. Señaló que por todas esas situaciones, decidió cancelar el contrato, para lo cual envió una carta de fecha dieciocho de diciembre de dos mil doce, la cual nunca fue respondida por las proveedoras.

Finalmente, acotó que se envió una segunda carta que tampoco fue respondida, pero que posteriormente se contactó con [redacted], quien le manifestó que para cancelar el contrato tenía que pagar \$200.00 por gastos de anulación, más el pago de las cuotas correspondientes a los meses de octubre, noviembre, diciembre de dos mil doce y enero de dos mil trece, lo cual considera injusto, ya que quienes incumplieron el contrato desde el principio fueron las proveedoras.

El consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias la terminación del contrato, y se le hiciera la devolución de seiscientos cincuenta dólares (\$650.00).

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 las proveedoras.

Por su parte, las proveedoras denunciadas manifestaron de forma conjunta que [redacted] al intentar usar las instalaciones del hotel de las proveedoras, decidió hacerlo al lado del estero, en un área restringida, la cual por ser de alto riesgo para los clientes, el vigilante le llamó la atención y le explicó que saliera de dicha área porque ahí atracan los yates. En cuanto al desistimiento solicitado por el consumidor, acotó que las proveedoras en ningún momento le negaron su derecho de desistir, ya que se le informó que se daría por terminado el contrato siempre y cuando pagara las dos cuotas en mora, pero el socio no estuvo de acuerdo.

Finalmente, respecto a los cobros indebidos, acotó que [redacted] firmó el contrato en fecha catorce de octubre de dos mil doce, y la carta en la que solicitó el desistimiento de los servicios contratados la presentó en fecha dieciocho de diciembre del mismo año, por lo que ya se le habían generado dos cuotas, las cuales se encontraban en mora y fueron cobradas por sus representadas.

II. Respecto de la infracción consignada en el artículo 42 letra e) en relación al artículo 13 inciso cuarto de la LPC, es pertinente acotar lo siguiente:

A. Mediante sentencia pronunciada a las trece horas con cincuenta y tres minutos del veinticuatro de agosto de dos mil quince, en el proceso de inconstitucionalidad número 53-

2013/54-2013/55-2013/60-2013, publicada en el Diario Oficial número 165, Tomo 408, de fecha diez de septiembre de dos mil quince, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia falló: *"Declárese inconstitucional, de un modo general y obligatorio, el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, (...), porque al utilizar una fórmula de tipificación aparente y residual de las infracciones leves, en realidad no describe ninguna conducta de la que deban abstenerse sus destinatarios, sino que la materia de prohibición se determinaría hasta el momento de aplicación de la norma, con lo cual el legislador incumple el mandato de tipificación, certeza o taxatividad derivado del principio de legalidad, y de esa manera contradice el art. 15 Cn."*

Además, determinó que *el principio de tipicidad, taxatividad, determinación o certeza en el Derecho Administrativo Sancionador exige que la ley describa una conducta (acción u omisión), de "sus elementos esenciales" o "de forma genérica", pero que sea "constatable por el aplicador de la ley", lo que implica que la tipificación de una infracción administrativa al menos debe identificar o definir una conducta objetiva, verificable o "constatable" por el aplicador, (...), sin que esta pueda ser "construida" por vía de la interpretación.*

En ese orden de ideas, la Sala en mención señaló que la fórmula *"cualquier infracción a la presente ley"* no describe un comportamiento objetivo o verificable que pueda adecuarse o subsumirse en ella, sino que solo establece una calificación jurídica o valorativa que puede ser atribuida a alguien dependiendo del criterio de aplicación del órgano competente.

Por tanto, al decir que la infracción leve es la infracción que no es grave o muy grave, *no implica la tipificación de ninguna conducta, pues únicamente se trata de una definición formal o aparente, que resulta demasiado indeterminada; en consecuencia, impide que los destinatarios de la disposición, a partir del texto del tipo sancionador, puedan predecir o conocer de antemano qué conductas pueden ser consideradas como infracción leve o cuáles serán las consecuencias de su actuación.*

En consecuencia, con la citada declaratoria de inconstitucionalidad del artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, dicha disposición queda excluida de la referida normativa, en razón del vacío advertido; y, por consiguiente en observancia al principio de legalidad y seguridad jurídica establecidos en la Constitución de la República, este Tribunal se encuentra imposibilitado de seguir conociendo de la misma, en razón que dicha disposición fue *declarada inconstitucional, de un modo general y obligatorio.*

B. La tipicidad de una conducta implica fundamentalmente que la misma se encuentre



considerada como infracción de manera expresa en la ley, y sólo en dicho caso éste Tribunal puede conocer sobre el fondo de la pretensión del denunciante, realizar la valoración de la prueba presentada, y sancionar o absolver según corresponda, en aplicación del principio de legalidad.

Tomando en cuenta todo lo anterior, para que esté Tribunal pueda pronunciarse sobre la antijuridicidad de la conducta denunciada, es necesario que la misma coincida con alguna de las infracciones establecidas en los artículos 42, 43 y 44 de la LPC, lo cual requiere realizar el análisis de tipicidad.

En el presente caso, dada la inconstitucionalidad del art. 42 letra e) de la LPC (declarada con posterioridad al inicio de este procedimiento), bajo cuyo tipo sancionador se había calificado preliminarmente la conducta antijurídica atribuida a las denunciadas, no subsiste el elemento de la tipicidad originalmente considerado, pues dicha conducta ya no queda subsumida o adecuada a la descripción de algún tipo administrativo sancionador previsto en la Ley de Protección al Consumidor vigente al momento en que ocurrieron los hechos denunciados.

Por consiguiente, al no existir en la ley una descripción de la conducta atribuida al denunciado que pueda considerarse infracción, no es posible analizar la antijuridicidad que en la denuncia se le atribuye a la conducta de las denunciadas, como contraría a lo dispuesto en el artículo 13 inciso cuarto de la LPC, y valorar si la misma está o no amparada en una causa de justificación, como el cumplimiento de un deber, el ejercicio legítimo de un derecho o de una actividad lícita, o el estado de necesidad.

En consecuencia, procede concluir el procedimiento de forma irregular y anticipada a una decisión de fondo, por falta de una causa de persecución, y en consecuencia *sobreseer a las sociedades denunciadas respecto de la supuesta infracción al artículo 42 letra e) en relación con el artículo 13 inciso cuarto de la LPC, por falta de tipicidad.*

III. A. 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 entregar el servicio en los términos contratados por el consumidor.

B. El artículo 44 letra e) de la LPC establece que constituye una infracción muy grave: "...realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores".

Las prácticas abusivas son todas aquellas actuaciones de los proveedores que coloquen al consumidor en una situación de desventaja, de desigualdad o que anulen sus derechos.

El artículo 18 de la LPC considera práctica abusiva lo siguiente: (...) c) "Efectuar cobros indebidos, tales como cargos directos a cuenta de bienes o servicios que no hayan sido previamente autorizados o solicitados por el consumidor. En ningún caso el silencio podrá ser interpretado por el proveedor como señal de aceptación del cargo de parte del consumidor".

Ahora bien, es importante destacar que para la configuración del cobro indebido como conducta constitutiva de infracción, no se exige, entre sus elementos tipo, que el cobro en mención se haya concretado en todo caso, en el sentido de que el consumidor hubiese pagado la suma cobrada indebidamente. La figura del cobro indebido se perfila cuando se realiza un cobro sin respaldo legal, esto es, cuando no se acredita la existencia de una obligación entre las partes. Y es que, debe aclararse que el cobro indebido se define como la acción de exigir alguna cosa de la cual no había derecho a cobrar.

Para que exista el derecho de cobrar, se requiere de la preexistencia de una relación contractual, de la cual se deriven obligaciones para ambas partes, que podrán consistir en prestaciones de dar, hacer o no hacer.

Por su parte, el carácter indebido del cobro que cita el artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, se fundamenta en el hecho que el mismo no cuente con un respaldo legal ni contractual, o que se hagan cargos a la cuenta del consumidor por la adquisición de bienes o servicios que éste no haya solicitado o no haya efectuado y menos autorizado a cargarlos a su cuenta, e, inclusive, que se le exijan sumas en concepto de pago de obligaciones sin demostrar las causas que la generán.

IV. Expuesto lo anterior, se valorará la prueba de conformidad al sistema de la Sana Crítica, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones a los artículos 43 letra e) y 44 letra e) de la LPC, relativa a no prestar los servicios en los términos contratados y por realizar cobros indebidos al consumidor.

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 éste y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo, se dispone que las pruebas aportadas serán apreciadas 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, además, 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. Sobre la agencia representación:

En el presente procedimiento administrativo sancionador, aparece fotocopia confrontada de contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol, en el que se establece que Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., ha sido designada por My Dream, S.A. de C.V., para desempeñar la *agencia-representación y administración*.

La doctrina define a los agentes representantes como comerciantes y auxiliares autónomos de otros comerciantes, que en forma independiente y sin estar vinculado con él (el principal) por una relación de subordinación, actúan generalmente como intermediarios y trabajan para su propio beneficio, aunque con frecuencia pueden obrar por cuenta del comerciante principal, pero tal circunstancia, no les inhibe que desarrollen su actividad, conservando su libertad de acción y a su propio riesgo; los beneficios que obtengan de su intermediación, que consiste por lo general en una comisión o porcentaje sobre el monto de la operación realizada, les pertenece a título de lucro ganado mediante su trabajo profesional. En síntesis, el vínculo es contractual, el cual genera derechos y obligaciones para ambas partes, y la naturaleza de tal vínculo se asienta en la actividad mercantil que genera dicho contrato.

Así, el inciso 1º y 2º del artículo 392 del Código de Comercio, establece que:

“Para los efectos de este Código se entiende por agente representante o distribuidor, la persona natural o jurídica que, en forma continua, con o sin representación legal y mediante contrato, ha sido designada por un principal para la agencia-representación o distribución de determinados productos o servicios en el país”.--- Cuando el agente representante o distribuidor no actúa por su cuenta y riesgo sino siguiendo instrucciones de su principal, no será responsable por el incumplimiento en que éste haya incurrido; su



responsabilidad se limita, en este caso, al estricto cumplimiento de las instrucciones que reciba del principal". (El resaltado es nuestro).

El primer inciso de dicho artículo, nos da una definición de agente representante o distribuidor, y la forma en que el agente va a actuar, es decir, con o sin representación legal. En las dos situaciones existen diferencias, y una de ellas es en cuanto a la responsabilidad del agente en relación al principal, ya que cuando actúa con representación, el agente tendrá que cumplir el encargo, dentro de los límites que el principal designe, mientras que cuando el agente actúa sin representación, es decir a nombre propio, adquiere para sí, pero con la obligación de transferir el dominio al principal.

En ese sentido la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el recurso de casación referencia 1466-2003, señaló: "Del concepto anterior que da el Legislador (*sic*) (Art. 392 del Código de Comercio) se deduce que entre el agente y el principal debe de existir una confianza mutua; traza el objeto de Contrato de Agencia y la forma en que éste se desarrollará depende de las circunstancias en que actuará el Agente (*sic*), pero siempre se va a desarrollar por encargo del principal, o sea que el objeto se desarrolla por encargo de otro, pero en forma independiente y estable."

En la misma resolución, se establece que "La representación se da cuando un individuo ejecuta un negocio jurídico en nombre de otro, de modo que en el negocio se considera como celebrado directamente por este último, y los derechos y obligaciones emergentes del acto celebrado por el representante pasan inmediatamente al representado. Pueden darse dos actuaciones: La actuación en nombre ajeno, y la realizada en interés o por cuenta ajena, actuar por cuenta ajena (en interés ajeno) significa actuar para satisfacer fines o intereses de otro, aunque la actuación se realice en nombre propio; actuar en nombre ajeno significa hacer saber al tercero a quien se dirige una declaración de voluntad, que la actuación tiende a vincular a otro, aunque en último análisis esa actuación satisfaga un interés propio. Es de la esencia de la representación que el representante actúe en interés del representado, en resumen Agentes Representantes o Distribuidores (*sic*) son aquellas personas naturales o jurídicas que actúan en nombre propio aunque en provecho de sus principales, no son empleados, y ejercen libremente su propia actividad, sin más limitaciones que las impuestas contractualmente de conformidad a nuestro Código de Comercio, Art. 392, el cual es bien claro al definir a los Agentes Representantes o Distribuidores (*sic*)."

RP
E
[Signature]

Sobre la base de lo expuesto, ambas sociedades son las obligadas contractualmente con el consumidor.

C. Como ya se mencionó consta en el procedimiento la fotocopia de contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort N° , así como pagaré sin protesto anexo, por un precio de membresía por la cantidad de dos mil dólares (\$2,000.00), con una prima de seiscientos cincuenta dólares (\$650.00), para el plazo de cuatro años, suscrito únicamente por la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., en fecha catorce de octubre de dos mil doce (folios 5), la fotocopia del reglamento para el uso plan cero noches (folios 6), y fotocopia confrontada de solicitud de programa (folios 7), con los que se acreditan las condiciones de los servicios ofrecidos por las proveedoras, y la existencia de indicios de contratación realizada por el consumidor.

Consta en dicho contrato que la proveedora vendía al consumidor por la cantidad de \$2,000.00 una "Membresía Personal" del "Hotel Bahía del Sol", la que le daba derecho a utilizar diez noches en el hotel, durante el período de cuatro años, sin establecerse en dicho documento el uso restringido del área del hotel ubicada en el estero.

Sumado a lo anterior, el consumidor incorporó las fotocopias confrontadas de hoja de puntos de verificación suscrita por el consumidor (folios 8), del reglamento interno emitido por las proveedoras en la que se detalla las reglas, disposiciones y sugerencias sobre la membresía adquirida por el consumidor (folios 9), en las cuales no se hace referencia a áreas restringidas del hotel.

Con la declaración testimonial (folios 50 y 51), se pudo establecer que los servicios ofrecidos y contratados por el consumidor fueron diferentes a los prestados, pues en el contrato no se establecen áreas restringidas, y ésta prueba confirma el dicho del testigo; además, el apoderado de las denunciadas también confirma la declaración testimonial recibida, en cuanto a que el mismo día que se firmó el contrato, al consumidor no le permitieron acceso al estero.

Por otro lado, se acreditó la inconformidad del consumidor con los servicios brindados por la proveedora, según se detalla en las fotocopias confrontadas de cartas presentadas a las proveedoras en las que el consumidor solicitó el desistimiento del contrato y la devolución de lo pagado (\$650.00).

Por su parte, las proveedoras no incorporaron al procedimiento prueba alguna que sostuviera la causa por la cual se le impidió al consumidor usar las instalaciones del Hotel Bahía del Sol al lado del estero, afirmando únicamente que era porque se trataba de un área restringida,

por ser de alto riesgo para los clientes, y que fue esa la razón por la que el vigilante le llamó la atención y le explicó que saliera de dicha área, porque ahí atracan los yates; por tanto, dicho argumento no se acreditó.

En razón de lo anterior, *respecto a la prestación de los servicios en los términos contratados*, debe tomarse en cuenta que el consumidor adquirió una membresía personal para uso del club de servicios turísticos en el Hotel Bahía del Sol, por el precio de \$2000.00, en fecha 14/10/2012, la cual pagaría por medio de una prima por la cantidad de \$650.00 más cuarenta y ocho cuotas por la cantidad de \$40.00, sin establecerse áreas restringidas del hotel a los clientes. Consta en dicho contrato, que el pago de las relacionadas cuotas iniciaba en fecha 02/12/2012. Asimismo, se acreditó que el consumidor pagó únicamente a la proveedora la cantidad de \$650.00 en la fecha de la contratación (folios 12).

Además, con la prueba testimonial, lo que además fue aceptado por la proveedora, se comprobó que el consumidor pretendió hacer uso de los servicios contratados en fecha 14/10/2012, pues sostuvo que quería bañarse en el área del estero del hotel, lo cual no fue permitido por empleados de la proveedora.

Asimismo, de la documentación antes relacionada se ha acreditado que el consumidor al momento de hacer uso de los servicios, había cumplido con sus obligaciones contractuales, pues consta el pago de la prima de la membresía, y que el pago de la primera de las cuotas era hasta el 2/12/2012, lo que desvirtúa el dicho de las proveedoras al afirmar que el consumidor tenía dos cuotas en mora (en fecha 18/12/2012), por lo que al no estar en mora el consumidor podía hacer uso de los servicios y la proveedora estaba obligada a prestarlos.

Sumado a lo anterior, en el contrato objeto de la denuncia la proveedora no estableció áreas restringidas para el uso de las instalaciones del hotel ni comprobó la afirmación sostenida respecto a que era un área de riesgo para el cliente; por lo que, al haber adquirido el consumidor a título oneroso una membresía que le daba derecho a utilizar los servicios del Hotel Bahía del Sol, dicha conducta realizada por la proveedora denota negligencia, pues conocía de las obligaciones contractuales adquiridas con el consumidor en prestar los servicios turísticos y no consta que le haya proporcionado la información oportuna sobre restricciones relativas al uso de ciertas áreas de las instalaciones, sobre todo si la supuesta causa de la restricción era un posible riesgo a la salud o seguridad del cliente; por lo tanto, se configura la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC, y deberá sancionarse conforme a lo estipulado en el artículo 46 de la misma normativa.

  E

En relación a los supuestos cobros indebidos, el denunciante alegó que no obstante se estableció en el contrato que el inicio del pago de la membresía era a partir del 02/12/2012 por la cantidad de \$40.00 mensuales, las proveedoras le realizaron gestiones de cobro de dicha cuota desde el mes de octubre de dos mil doce. Al respecto, consta en el contrato que .

adquirió una membresía personal para el uso del club de servicios turísticos en el Hotel Bahía del Sol, por el precio de \$2000.00, en fecha 14/10/2012, la cual pagaría por medio de una prima por la cantidad de \$650.00 más cuarenta y ocho cuotas por la cantidad de \$40.00, y que el pago de las cuotas referidas iniciaría el día 2/12/2012. Consta en el procedimiento que el consumidor pagó únicamente a la proveedora la cantidad de \$650.00 en concepto de prima por los referidos servicios el mismo día de la contratación (folios 12).

Ahora bien, tanto el consumidor como la apoderada de las proveedoras coinciden en que se hicieron los cobros de dos cuotas en mora de la membresía, pero con la prueba que consta en el procedimiento no se logra establecer que dichos cobros se hayan realizado al consumidor antes del 02/12/2012, es decir previo al vencimiento de la primera cuota, como lo sostiene el consumidor.

La apoderada de la proveedora sostuvo que ante el desistimiento del consumidor manifestado en fecha 18/12/2012, se le respondió que podían acceder a hacerlo efectivo cuando cancelara sus dos cuotas en mora a la fecha. Al respecto, debe aclararse que dicha afirmación no es cierta, pues a esa fecha y conforme al contrato el consumidor solamente tenía en mora la primera cuota vencida en fecha 2/12/2012; no obstante, aunque la fecha de pago de las cuotas había sido diferida en el contrato, si es sostenible que conforme a lo dispuesto en el art. 13 de la LPC, a causa de la solicitud del consumidor de dar por terminada la relación contractual con las proveedoras, éste tenía que pagar las dos cuotas correspondientes a los meses transcurridos y a las que se había obligado.

Aclarado lo anterior, en el presente caso no se logra acreditar la conducta establecida en el artículo 44 letra e) en relación al 18 letra c), ambos de la LPC, consecuentemente, es procedente absolver a las proveedoras denunciadas, sobre dicha infracción.

V. Como resultado de lo expuesto en los acápites precedentes, se estableció la existencia de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados, infracción que es *sancionada con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria* -artículo 46 LPC-.

El artículo 49 de la LPC 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.

Al respecto, ha de tomarse en cuenta que Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., son sociedades que se dedican a la venta de servicios turísticos; asimismo, por el giro de su negocio es imperioso que dichas proveedoras atiendan las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de garantizar los derechos de los consumidores que adquieren los servicios que como proveedoras suministran.

Ahora bien, respecto a la gravedad de la infracción, debe señalarse que es una infracción grave, y que en el procedimiento ha quedado establecido que las proveedoras cobraron al consumidor la cantidad de dos mil dólares de los Estados Unidos de América (\$2,000.00), por los servicios consistentes en una "Membresía Personal" del club de servicios turísticos, y que al intentar el consumidor hacer uso de los servicios, los mismos fueron restringidos, sin establecerse en el contrato, ni explicarle las razones justificadas de la restricción, *lo que denota negligencia de parte de las sociedades antes relacionadas.*

Además, el hecho anterior denota por sí mismo un impacto negativo hacia el consumidor que se ha visto afectado con la práctica adoptada por las sociedades denunciadas, relativa al cobro de un servicio turístico que no ha sido prestado en los términos pactados, afectando su economía, ya que erogó de su patrimonio cantidades de dinero sin recibir la contraprestación en los términos pactados.

VI. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra c), 46, 49, 83 letra c), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218, 414 y 415 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Sobreseer* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., de la infracción consignada en el artículo 42 letra e) en relación al 13 inciso cuarto, ambos de la LPC, por falta de tipicidad.

b) *Absolver* a My Dream, S.A. de C.V., de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC.

c) *Absolver* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., de la infracción establecida en el artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), ambos de la LPC.

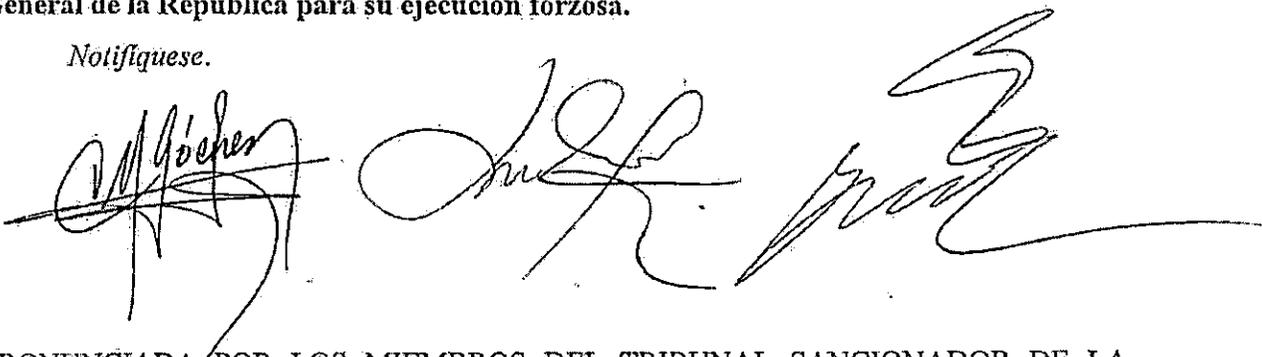
d) *Sancionar* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **DOS MIL CIENTO NOVENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,193.00)**, *equivalentes a diez salarios mínimos urbanos de la industria* –según Decreto Ejecutivo No.56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha–, en concepto de multa por infracción al artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

e) *Sancionar* a My Dream, S.A. de C.V., con la cantidad de **DOS MIL CIENTO NOVENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,193.00)**, *equivalentes a diez salarios mínimos urbanos de la industria* –según Decreto Ejecutivo No.56 del 06 de mayo de 2011, D.O. No.85, Tomo 391 de la misma fecha–, en concepto de multa por infracción al artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar los servicios en los términos contratados por el consumidor.

f) La presente resolución definitiva deberá hacerse efectiva dentro de los diez días siguientes al de la notificación de la misma, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado, por medio de la documentación pertinente.

El pago de las multas deberá hacerse efectivo en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro del plazo indicado, caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

Notifíquese.



PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN. B/I

