

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP."

628-13 Acum.

TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR: Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, a las quince horas con diez minutos del día cuatro de abril de dos mil dieciséis.

En virtud de que en las actas de folios 491, 498, 499, 502, 504, 506 y 507, se consignó que se dejó aviso de notificación de las resoluciones correspondientes, por no haberse encontrado a

personas que pudiesen recibir la notificación, y habiendo transcurrido el plazo legal para que los denunciantes acudieran al Tribunal, para dichos efectos, tiénese por efectuada la notificación respectiva, de conformidad con el artículo 177 CPCM.

Advierte este Tribunal, que en el auto de inicio que consta de folios 382 al 387 del presente expediente, en relación a la calificación jurídica de la infracción atribuida por

a las sociedades denunciadas, se consignó que la infracción administrativa atribuida podría adecuarse a lo dispuesto en el artículo 13 inciso cuarto de la Ley de Protección al Consumidor –en adelante LPC–, por negarse la proveedora a hacer efectivo el desistimiento solicitado por el consumidor, relacionándose con el artículo 42 letra e) de la misma normativa, siendo la relación correcta con el artículo 44 letra k) de la LPC, por lo que se rectifica en tal sentido la citada resolución.

El presente procedimiento administrativo sancionatorio, registrado con referencia **628-13 Acum.**, se inició de conformidad con las certificaciones remitidas por el Centro de Solución de Controversias, en relación con las denuncias interpuestas por

contra Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., sobre la base de los artículos 52, 112 y 143 letras a) y c) de la Ley de Protección al Consumidor, por presuntas infracciones a los artículos 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), 44 letra k) en relación al artículo 13 incisos cuarto, artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 y 42 letra e) también en relación al artículo 13 inciso cuarto, todos de la Ley precitada.

Leído los autos; y, considerando:

I. En las referidas denuncias, los consumidores coinciden en manifestar, que como parte de la estrategia de mercadeo de los servicios que brindan las sociedades denunciadas, fueron invitados a una charla informativa con la promesa que les entregarían certificados de estadía gratis en diferentes hoteles turísticos, y que, al momento de llegar, les manifestaron sobre los servicios que las referidas proveedoras ofrecen, haciendo verbalmente muchos y variados ofrecimientos, por lo que contrataron con las sociedades Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., los servicios de membresía para hacer uso del hotel Bahía del Sol y obtener beneficios vacacionales dentro y fuera del país.

Asimismo, adujeron que mediante dicha contratación, las sociedades denunciadas se comprometieron a brindarles tarifas preferenciales y descuentos en hoteles turísticos y comercios afiliados, Etc. Por otra parte, manifestaron que el pago del contrato lo realizaron a través de cargos automáticos efectuados en sus tarjetas de crédito; además, cuando solicitaron los servicios, en algunos casos, éstos no fueron brindados, y en otros, el servicio fue inferior a lo que se les había ofrecido, por lo que pidieron la devolución del dinero pagado y la terminación del contrato; peticiones que no tuvieron resultados favorables.

En su denuncia, [redacted], adujo que el día veintinueve de mayo de dos mil doce, firmó un contrato de suscripción de membresía local, obligándose las proveedoras a brindarle diversos beneficios y estadías gratis en el hotel Bahía del Sol; sin embargo, expresó que no le cumplieron con dichos ofrecimientos. Además, señaló que el contrato sería pagado a través de cuarenta y ocho cuotas de cuarenta y seis dólares (\$46.00), siendo el precio total del contrato el monto de dos mil quinientos veintitrés dólares (\$2,523.00), y para garantizar su obligación firmó un pagaré por el monto de dos mil doscientos ocho dólares (\$2,208.00).

Por otra parte, manifestó que el día veinte de noviembre de dos mil doce, acordó con las proveedoras resciliar el contrato, quedando exonerado del pago de las cuotas restantes, y a favor de las proveedoras lo pagado por el contrato; no obstante, le siguen haciendo cargos a su tarjeta de crédito.

[redacted] manifestó que el día ocho de mayo de dos mil diez, contrató una membresía por servicios de paquetes vacacionales, en la cual las proveedoras le ofrecieron una diversidad de beneficios dentro y fuera del país, con una semana en hoteles nacionales y dos semanas en hoteles fuera del país, más el veinte por ciento de descuento en alimentación y bebida; sin embargo, cada vez que intentó hacer uso de dichos servicios a nivel internacional, las proveedoras le ofrecían servicios distintos a los contratados e incluían cargos extras. Señaló, que se le hizo firmar un formulario de verificación en blanco, el cual se le hizo llegar con la información completa a su correo electrónico, y fue al leer dicho formulario, que se percató que para hacer uso de los servicios de "RCP" a nivel internacional debía realizar un pago adicional, con lo que no estuvo de acuerdo, por lo cual solicitó a las proveedoras las explicaciones correspondientes, las que le extendieron una prórroga del contrato hasta el día ocho de noviembre de dos mil doce, con lo que tampoco estuvo de acuerdo, pues no ha podido utilizar los paquetes vacacionales a nivel internacional.

[redacted] expresó que el día once de octubre de dos mil siete, firmó un contrato de suscripción de membresía local con las proveedoras denunciadas, siendo el precio del contrato el monto de dos mil cuatrocientos dólares (\$2,400.00), los cuales serían pagados en cuotas mensuales de cuarenta y cinco dólares (\$45.00) y una prima de setecientos dólares (\$700.00), mediante su tarjeta de crédito, comprometiéndose la proveedora a brindarle el servicio de viajes turísticos a cualquier parte del mundo, estadía en hoteles locales, y sobre todo en el hotel Bahía del Sol; sin embargo, agregó que por más de doce meses intentó hacer uso de los servicios vacacionales nacionales e internacionales, pero le manifestaban que no tenían espacio para más reservaciones.

En razón de lo anterior, expuso el consumidor que de forma verbal acordaron la resciliación del contrato, pero no le dieron cancelación ni finiquito, y le siguieron descontando durante dos meses la cuota de cuarenta y cinco dólares (\$45.00); además, presentó reclamo verbal al gerente quien le aseguró que las obligaciones entre las partes estaban extintas; no obstante, en el mes de abril de dos mil trece, le efectuaron gestiones de cobro expresándole que de no pagar los saldos pendientes, procederán a cobrárselos a través de un juicio ejecutivo.

Consta en la denuncia que firmó un contrato de suscripción de membresía local el día catorce de noviembre de dos mil doce; además, que las proveedoras le manifestaron que el pago del contrato se haría a través de cargos mensuales por el monto de setenta y dos dólares (\$72.00); sin embargo, señaló el consumidor que le realizaron un cargo por el monto de tres mil doscientos dólares (\$3,200.00) provocando un sobregiro en su tarjeta de crédito; agregó, que cuando solicitó los servicios a la proveedora, éstos diferían de los ofrecimientos previos a la celebración del contrato. En virtud de lo anterior, solicitó el desistimiento del mismo y se le reintegrara las cantidades pagadas.

En su denuncia expuso que el día doce de junio de dos mil trece, recibió una llamada telefónica quien se identificó como empleado de la empresa Bahía del Sol, manifestándole que se había ganado tres certificados vacacionales todo incluido a utilizarse en el hotel Miramundo, Bahía del Sol y en la República de Guatemala, en razón de ser usuario de las tarjetas de crédito "VISA Y MASTERCARD", los cuales le serían entregados en una charla informativa en el hotel que se realizase el día quince de junio del mismo año.

Agregó, que el día antes referido se presentó a recoger los boletos, y los vendedores de las sociedades denunciadas le ofrecieron insistentemente que comprara una membresía de paquetes vacacionales, por lo que contrató los servicios vacacionales por el monto de mil doscientos dólares (\$1,200.00), los cuales serían pagados a través de sesenta cuotas mensuales mediante su tarjeta de crédito, cada una de las cuotas por el monto de veintiocho dólares (\$28.00), ya que la membresía tenía un costo de mil dólares (\$1,000.00) y los gastos del contrato fueron doscientos dólares (\$200.00). No obstante, expresa el consumidor que le realizaron un solo cargo por el monto total del contrato; en razón de lo anterior, solicitó el desistimiento del mismo y que se le devolviera lo pagado, pero no ha recibido respuesta a su solicitud.

El consumidor manifestó en su denuncia que fue invitado a una reunión en el hotel Bahía del Sol con el objeto de brindarle una estadía de forma gratuita para seis personas con el objeto de que conocieran las instalaciones del referido hotel; no obstante, aduce el consumidor que le ofrecieron que comprara una membresía de paquetes vacacionales, por lo que contrató los servicios el día veintiséis de marzo de dos mil trece, por el monto de tres mil doscientos dólares (\$3,200.00); los cuales serían pagados a través de sesenta cuotas mensuales durante seis años, pero le efectuaron un solo cargo a su tarjeta de crédito por el precio total del contrato. En razón de ello, solicitó el desistimiento del mismo; sin embargo, no recibió respuesta a su petición.

Asimismo, consta en la denuncia [redacted], por medio de su apoderado que el día doce de agosto de dos mil doce, contrató los servicios de paquetes vacacionales con las referidas proveedoras, comprometiéndose dichas sociedades a brindarle servicios y beneficios en el "hotel Bahía del Sol"; por otra parte, expuso que el plazo del contrato sería por el período de quince años, y por el precio de once mil ciento treinta y cinco dólares (\$11,135.00). Sin embargo, adujo que por razones económicas [redacted] en el mes de octubre de dos mil doce solicitó a las proveedoras la terminación del contrato.

De la misma forma, señaló que el día dieciocho de octubre del mismo año, su cliente firmó con las proveedoras un finiquito mediante el cual dieron por terminado el contrato y acordaron que todas las cantidades pagadas quedarían a favor de las sociedades denunciadas. No obstante, señaló que durante los meses de noviembre y diciembre de dos mil doce y de enero a agosto de dos mil trece, se le cargó a su tarjeta de crédito el monto mensual de ciento treinta y tres dólares con noventa y cinco centavos (\$133.95).

[redacted] adujo que contrató con las sociedades denunciadas los servicios de paquetes vacacionales el día trece de abril de dos mil trece, pagando en concepto de prima el monto de quinientos dólares (\$500.00) comprometiéndose a pagar el resto del precio a través de cuarenta y ocho cuotas mensuales de cuarenta y cinco dólares (\$45.00). Agregó, que cuando hizo uso de los servicios en el mes de junio de dos mil trece, no le satisfizo la calidad del servicio prestado pues difería de lo ofrecido, ni las instalaciones del hotel Bahía del Sol, pues no le brindaron un espacio de depósito para guardar sus pertenencias, por lo que tuvieron que dejarlas en el vehículo de su propiedad. En razón de lo anterior, el día dos de septiembre de dos mil trece, presentó escrito a la proveedora denunciada mediante el cual solicitó que le realizaran la devolución de lo pagado en concepto del contrato, aduciendo incumplimiento del mismo, petición que no tuvo respuesta.

En su denuncia, [redacted] adujo que el día veintiuno de abril de dos mil trece, contrató los servicios de membresía para ser socio de las referidas proveedoras, comprometiéndose a brindarle servicios hoteleros que incluirían el goce de todas las instalaciones, habitaciones con excelente estado de mantenimiento con vista al estero y alimentación; agregó [redacted] que el contrato sería por el plazo de diez años y por el monto de diez mil dólares (\$10,000.00), los cuales serían pagados mediante una prima de tres mil dólares (\$3,000.00) más doscientos dólares (\$200.00) y sesenta cuotas de ciento setenta y cinco dólares (\$175.00). Asimismo, expresó que el día de la contratación, las proveedoras le efectuaron diferentes cargos a sus tarjetas de crédito que sumaron el monto de tres mil doscientos dólares (\$3,200.00).

Por otra parte, expuso que cuando hizo uso de los servicios en el hotel Bahía del Sol los días quince y dieciséis de junio de dos mil trece, le proporcionaron una habitación contiguo a la playa y no al estero como se lo habían ofrecido, el aire acondicionado no funcionaba perfectamente, las instalaciones en uno de los baños estaba en malas condiciones y las ventanas no estaban herméticas porque permitían el acceso a insectos entre ellos mosquitos, zancudos y cucarachas. Además, expresó que se presentó a las oficinas de las sociedades

denunciadas a informar lo sucedido respecto de su estadía, por lo que anularon el contrato y pactaron otro, quedando las cantidades pagadas por el consumidor en concepto del precio total del nuevo contrato, cuyo monto fue de tres mil trescientos cincuenta dólares (\$3,350.00), más doscientos dólares (\$200.00) por servicio de mantenimiento, obligándose las proveedoras a brindarle un *suite* doble frente al estero por cuatro años; sin embargo, expresó que al solicitar las reservaciones de los servicios le manifestaron que no tenían cupo, ni para el mes de enero de dos mil catorce.

1
[Redacted] manifestó que el día cuatro de julio de dos mil trece, suscribió el "contrato de suscripción de membresía local" con las referidas sociedades, comprometiéndose éstas a entregar al consumidor una tarjeta de identificación que lo distinguiría como socio; y a su vez, le expresaron que la presentación de la misma sería necesaria para hacer uso de las instalaciones del "hotel Bahía del Sol". Sin embargo, aduce el consumidor que no se la enviaron; en virtud de lo anterior, el consumidor solicitó en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, la terminación del contrato y la devolución de mil dólares de los Estados Unidos de América (\$1,000.00), pagados hasta la fecha de la presentación de la denuncia en el referido Centro, el día veintidós de octubre de dos mil trece.

2
[Redacted] manifestó que el día veintiuno de marzo de dos mil doce, contrató una membresía de paquetes vacacionales con las referidas proveedoras, obligándose a brindarle los servicios de estadía por cinco días en el hotel Bahía del Sol, a utilizarse en el lapso de dos años en temporada alta y también a prestarle servicios en hoteles fuera del país que estuvieren afiliados a las sociedades denunciadas; agrega, que le entregaron un certificado de regalo de tres días y dos noches a usarse en el plazo contratado. Asimismo, señaló que el precio del contrato fue por el monto de mil cuatrocientos treinta y cinco dólares (\$1,435.00) cargados a sus tarjetas de crédito.

Por otra parte, dijo que cuando se dispuso a usar el certificado los días veintiuno y veintidós de marzo de dos mil trece, en las instalaciones del hostal [Redacted] se presentó a las oficinas de las sociedades denunciadas para que lo hicieran efectivo; sin embargo, [Redacted] le manifestó que no había cupo en el referido hostal. Adujo la consumidora, que algunos parientes suyos visitaron dicho establecimiento sin ser socio de la proveedora en las mismas fechas en las cuales ella solicitó el servicio; también, con posterioridad solicitó reservación para un hotel en Panamá para el día dos de junio por cinco días, manifestándole [Redacted] que había disponibilidad entre la ciudad de Panamá y Colón pero después le declaró que no tenía cupo. En razón de lo anterior, la consumidora solicitó vía correo electrónico el día diecisiete de julio de dos mil trece, la terminación del contrato y que se le devolviera las cantidades pagadas, pero hasta la fecha no ha recibido respuesta.

Finalmente, [Redacted] denunció que el día cinco de abril de dos mil trece, celebró un contrato de servicios turísticos con las referidas proveedoras, siendo el precio total del contrato el monto de siete mil veinte dólares (\$7,020.00); agregó, que las proveedoras se comprometieron a brindarle un buen servicio a través de los empleados del "hotel Bahía del Sol", tarifas preferenciales en los precios de

estadias; así como también, le expresaron que podría elegir entre comidas buffet o servicio a la carta. No obstante, aduce que los días trece y catorce de abril de dos mil trece, que hizo uso de los servicios, la proveedora no cumplió con lo ofrecido, pues no le permitieron ordenar comida a la carta, el servicio por parte de los empleados no fue satisfactorio, y el precio de las habitaciones no tuvo descuento, incumpliendo lo consignado en el contrato, en el sentido de que el uso de las habitaciones tendrían el veinte por ciento de descuento por utilización de noche.

Asimismo, expresó que en el contrato se estableció que podía llevar consigo ocho invitados al hotel y que llevó dos, por los cuales tuvo que pagar todo según la tarifa normal del establecimiento referido. Por otra parte, expuso que ha pagado a las proveedoras a la fecha de la presentación de la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, el monto de mil setecientos dólares (\$1,700.00) en concepto de prima y gastos administrativos; de igual manera, adujo que en el contrato se estipuló que el monto restante a financiar sería de cinco mil quinientos veinte dólares (\$5,520.00); sin embargo, que lo correcto sería el monto de cinco mil trescientos veinte dólares (\$5,320.00). En razón de lo anterior, la consumidora en su denuncia solicitó la terminación del contrato y la devolución de las cantidades pagadas.

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 las proveedoras denunciadas.

Respecto a las denuncias presentadas por

y las mismas fueron remitidas por el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, según la presunción legal contenida en el artículo 112 de la LPC.

y en calidad de apoderadas de las sociedades denunciadas, presentaron los escritos de folios 397 al 399 y 457 al 458, mediante los cuales, en esencia, respectó al manifestaron que suscribió un contrato de membresía local por la cantidad de dos mil quinientos veintitrés dólares (\$2,523.00), el cual anuló anticipadamente con su representada en fecha veinte de noviembre de dos mil doce, acordando que ya no se realizarían cargos al consumidor y que todo lo pagado a esa fecha quedaba a favor de la proveedora. Respecto a los argumentos acotaron que existe una hoja firmada por él en la que se le explica lo que debía pagar al hacer uso de los servicios RCI. En cuanto a la denuncia

manifestaron que suscribió un contrato de membresía RCI, del cual no ha podido hacer uso por estar en mora con su representada, pero que están en la disposición de terminar anticipadamente el contrato si es solicitado por el consumidor.

En el mismo escrito, alegaron que

contrataron la membresía con la proveedora, y reclaman que la misma la pagarían por medio de cuotas y no en un solo pago

como se les ha efectuado, pero que su poderdante cuenta con los respectivos *voucher* debidamente autorizados por los consumidores.

Finalmente, argumentaron que [redacted] contrató membresía el veintiuno de abril de dos mil trece, de la cual ha hecho reservaciones en el hotel. Que [redacted] se le ha enviado en reiteradas ocasiones correos electrónicos para que retire las tarjetas de membresía, por lo que su representada no ha incumplido con el contrato, el cual puede finalizar siempre que pague las cuotas en mora, extendiéndosele un finiquito y se le haría la entrega del pagaré que suscribió. Agregó que sobre los hechos denunciados por el consumidor, existe resolución emitida por este Tribunal en la que se declaró improcedente la denuncia presentada contra sus representadas por no existir elementos necesarios para colegir la concurrencia de una infracción administrativa en materia de consumo. Respecto a [redacted], solicitó el desistimiento de la denuncia interpuesta por ella, pues se le había satisfecho su pretensión.

[redacted] presentó escrito (folios 414) en el que desistía de su denuncia contra las sociedades denunciadas por haber llegado a un acuerdo extrajudicial con éstas.

Por su parte [redacted] agregó los escritos de folios 422, 430 y 494, en los que manifestó que las proveedoras le están realizando cargos a su tarjeta de crédito en concepto de cuotas mensuales e intereses de las mismas por servicios que no reconoce. Para probar dichos cargos agregó los estados de cuenta de folios 431 a 439.

[redacted] presentó el escrito de folios 396, proporcionando dirección para recibir notificaciones.

Mediante auto de folios 442 y 443, se tuvo por agregados los escritos antes relacionados, y por contestada la audiencia conferida en los términos antes expuestos. Asimismo, y de conformidad a los artículos 5 y 52 de la LPC, se sobreseyó el procedimiento respecto de la denuncia de [redacted] y [redacted], y se abrió a pruebas el procedimiento de mérito por el plazo de ocho días hábiles.

[redacted], apoderada de las proveedoras presentó el escrito de folios 457 y 458, en el que incorporó al procedimiento la documentación de folios 459 al 488.

Concluido el trámite que señala la ley, el presente caso se encuentra en estado de emitir la resolución final respectiva, según lo dispuesto en el artículo 147 de la LPC.

II. En el presente caso, el objeto de la controversia puesta en conocimiento de este Tribunal se circunscribe en determinar si Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., realizó las infracciones establecidas en los artículos 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c), 44 letra k) en relación al artículo 13 inciso cuarto, artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 y 42 letra e) también en relación al artículo 13 inciso cuarto, todos de la LPC.

III. Previo a analizar en profundidad la denuncia de mérito, resulta necesario hacer algunas acotaciones sobre las manifestaciones del *ius puniendi* del Estado, específicamente la potestad sancionadora y el principio de legalidad, como uno de los postulados que rige el ejercicio de dicha facultad por parte del Tribunal Sancionador (1), para luego hacer una breve referencia al Derecho de los consumidores en su concepción constitucional (2); hacer referencia a la presunción consagrada en el artículo 112 de la LPC (3); posteriormente, el desarrollo de los elementos subjetivos y objetivos constitutivos de las infracciones antes referidas (4)(5)(6); asimismo, se realizarán una serie de valoraciones respecto a la reposición de la situación alterada por la infracción -artículo 83 letra c) de la LPC- (7); y, finalmente, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, determinar si las proveedoras denunciadas cometieron la infracción atribuida (8).

1. Sobre el *ius puniendi* del Estado.

A. La Sala de lo Constitucional en su jurisprudencia más reciente ha reconocido que el *ius puniendi* del Estado, entendido como la capacidad de ejercer un control social coercitivo ante lo tipificado como *illicito* - esto es, en sentido amplio, las conductas constitutivas de infracciones penales o administrativas que atentan contra bienes o intereses jurídicamente protegidos-, no sólo se manifiesta mediante el juzgamiento de los delitos e imposición de penas por parte de los tribunales penales, sino también cuando las autoridades administrativas ejercen *potestades sancionadoras*.

En efecto, si bien, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Constitución, corresponde única y exclusivamente al Órgano Judicial la facultad de imponer penas, la autoridad administrativa, amparada en el ejercicio de dicha potestad, puede *sancionar* "mediante resolución o sentencia y previo el debido proceso las contravenciones a las leyes, reglamentos u ordenanzas".

Así, sobre la base del artículo 79 de la LPC, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor tiene la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de las personas jurídicas o naturales, públicas o privadas, que al dedicarse a la producción, distribución, suministro y comercialización de bienes y servicios, han provocado una lesión o daño en bienes o intereses -de orden colectivo o individual- considerados como fundamentales en la esfera jurídica del consumidor, siempre que tales comportamientos se encuentren tipificados en el referido cuerpo normativo como infracciones merecedoras de una sanción.

B. En efecto, la *potestad administrativa sancionadora* de la que está investido este Tribunal, tiene fijados sus fines, postulados y principios rectores a partir de la configuración que de la potestad punitiva realiza la Constitución; de tal forma que la valoración de los hechos e interpretación de las normas que éste ha de realizar se sujeta, en esencia, a una serie de principios, cuyo respeto legitima la imposición de la sanción. Entre estos postulados pueden mencionarse: el principio de legalidad, lesividad del bien jurídico, culpabilidad y la garantía de prohibición del doble juzgamiento, entre otros, los cuales, en su conjunto, han sido denominados como el programa penal de la Constitución.

Respecto al *principio de legalidad* en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, se ha sostenido que este postulado constituye una garantía política del ciudadano, en el sentido de no ser sometido a

sanciones que no hayan sido aprobadas previamente, evitando así los abusos de poder. En razón de ello, se exige que la ley establezca en forma precisa las diversas conductas punibles y las sanciones respectivas.

En ese sentido, el mencionado principio tiene implicaciones en el proceso de elaboración y aplicación de la Ley de Protección al Consumidor en la que se prevén las infracciones cometidas en la relación de consumo, en la medida en que éste impone las siguientes condiciones: i) la ley material en la que se regulan tales infracciones debe ser previa al hecho enjuiciado (*lex praevia*); ii) debe ser emitida exclusivamente por la Asamblea Legislativa y bajo el carácter de ley formal (*lex scripta*); iii) los términos utilizados en la disposición normativa han de ser claros, precisos e inequívocos para el conocimiento de la generalidad, lo cual comprende un mandato de determinación o taxatividad que ha de inspirar la tarea del legislador (*lex certa*); y iv) la aplicación de la ley ha de guardar estricta concordancia con lo que en ella se ha plasmado, evitando comprender supuestos que no se enmarcan dentro de su tenor (*lex stricta*).

2. El Derecho de los consumidores en su concepción constitucional.

A nivel jurisprudencial, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia -SC-, en la sentencia de inconstitucionalidad 9-10, pronunciada el diez de abril de dos mil trece, señaló que el Derecho de los Consumidores, forma parte del Derecho Constitucional Económico, que puede definirse como el conjunto de preceptos de rango constitucional sobre la ordenación de la vida económica.

Esta parte del Derecho Constitucional tiene su fundamento principal en el Título V de la Constitución, que, según lo sostiene la Sala en mención, cumplieron el propósito de orientar el comportamiento de los agentes económicos en un marco integral definido por el constituyente.

En la sentencia antes relacionada, expresamente se consigna que el orden económico se puede definir como *la equilibrada relación entre diversos elementos presentes en la sociedad, que permite a todos los agentes económicos —públicos o privados—, en la mayor medida posible y dentro de los límites establecidos, el disfrute de sus derechos y garantías fundamentales, de forma tal que contribuya a acrecentar la riqueza nacional, fomenta el bien común, así como el desarrollo y la justicia social y a la plena realización de la persona humana.* Ante tal situación surge el principio de "neutralidad económica de la Constitución", que equivale -dentro de los límites establecidos en la misma norma primaria- a todas las posibilidades que ofrecen las diferentes corrientes de pensamiento económico.

Siguiendo el mismo orden de ideas, la SC sostiene que uno de los pilares del Derecho Constitucional Económico es el *derecho de los consumidores*. Así, en la misma sentencia afirma que en el sentido actual de la economía global, *la protección de los derechos del destinatario final del mercado no puede considerarse como una política aislada del Estado, más bien se encuentra relacionada directamente con la política de competencia, lo anterior con la finalidad de lograr el crecimiento económico y, principalmente, el bienestar de la población.* Agrega, que el conjunto de normas que integran el denominado *derecho del consumidor* obedece a la tendencia de resguardar o tutelar los niveles básicos de satisfacción de las necesidades de los

individuos para, con ello, lograr un nivel de justicia social coherente con los valores garantizados en la Constitución.

Se agrega, que mediante este tipo de normas *el poder público puede y debe intervenir en la solución de controversias producidas por las desigualdades que generan de modo inevitable el libre juego de fuerzas del mercado, en las que generalmente son los consumidores los principales afectados.* Así, reconoce la Sala la existencia de las condiciones necesarias para que los agentes económicos -públicos o privados- involucrados en una relación comercial puedan desarrollarse de forma armónica.

Desde esta perspectiva, la Sala de lo Constitucional expresamente reconoce que *el derecho de los consumidores se relaciona íntimamente con el mercado y sus vicisitudes, por ello la normativa que los tutele debe estar orientada a corregir las eventuales fallas de la dinámica comercial.*

Aunado a lo anterior, al Sala en comento reitera la función que debe tener el Estado de regular las actividades propias del mercado. En esa línea, sostiene que el Estado, aparte de intervenir en las relaciones económicas, es un agente económico que conserva sus funciones como regulador de las actividades del mercado *a través de mecanismos de política económica e instrumentos jurídicos diversos.*

Por otro lado, en la sentencia definitiva pronunciada a las catorce horas y cuarenta y cuatro minutos del día cinco de julio de dos mil seis, en el proceso de amparo referencia 655-2004, en relación a la manifestación del derecho de libertad, se establece que *conforme a la Constitución salvadoreña, no sólo corresponde al Estado regular y vigilar los servicios públicos, sino también, aprobar sus tarifas.* En ese orden, *la misma norma primaria establece limitaciones al ejercicio de la libertad empresarial, lo que implica a la vez, una protección a los derechos del consumidor.*

Así, se destaca que la libertad de contratar es una manifestación más del derecho de libertad, entendido como *la posibilidad de obrar o de no obrar, sin ser obligado a ello o sin que se lo impidan otros sujetos - libertad negativa-, así como la real posibilidad de las personas de orientar su voluntad hacia un objetivo; es decir, la facultad de tomar decisiones sin verse determinado por la voluntad de otros, incluido el Estado - libertad positiva, autodeterminación o autonomía-. En la misma sentencia, se agrega que *al intentarse una vulneración a la libertad de contratar, deben ponerse en marcha los mecanismos de protección de tal manifestación de libertad, sin que ello haga incurrir en el error que la iniciativa privada puede ser absoluta e ilimitada. Dicha libertad de cada uno, en cuanto libertad jurídica, puede existir y operar con sujeción a limitaciones constitucionales y legales, encaminadas a asegurar su ejercicio armónico y congruente con la libertad de los demás y con el interés y el bienestar común.**

3. Sobre la presunción legal contemplada en el artículo 112 de la LPC.

A. La presunción consiste en el 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 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 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, que ha de ser afirmado también por la parte y que es el supuesto de hecho de la norma cuya aplicación se está pretendiendo en el procedimiento administrativo sancionador. Ese hecho presumido queda fijado de esta forma, y, en consecuencia, tendrá relevancia en la decisión del mismo. *Lo característico de esta afirmación es que aporta un elemento de prueba que no ha sido posible obtener de otra manera.*

Lo que hace posible la formación de presunciones es el enlace o nexo lógico que existe entre el indicio y el hecho presumido. En realidad, el nexo lógico entre los dos hechos es la presunción misma. En unos casos la presunción viene fijada por la ley (presunciones legales); en otros se forma directamente por el juez (presunciones judiciales). Pero en ambas posibilidades es la misma presunción la que permite la fijación del nexo.

B. La tradicional distinción entre presunciones legales y presunciones judiciales se recoge ahora expresamente por el Código Procesal Civil y Mercantil -en adelante CPCM-, el cual es de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador (artículo 167 LPC). En los artículos 414 y 415 del mismo cuerpo normativo se establece que existen presunciones legales, que son las que admiten prueba en contrario (conocidas como presunciones *iuris tantum*), que constituyen la regla general; y, presunciones de derecho, que son las que no admiten prueba en contrario (denominadas *iuris et de iure*). Así, para el caso que nos ocupa, es importante señalar lo que establece el artículo 414 CPCM.

Presunciones Legales

Art. 414.- Cuando la ley establezca una presunción, la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.

Si la presunción legal admite prueba en contrario, 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.

En los casos en las que la presunción legal admita prueba en contrario, en la sentencia se deberá justificar y razonar los argumentos que han llevado al tribunal a la concreta decisión sobre si el hecho presunto es la consecuencia de los indicios.

C. El artículo 112 de la LPC contiene una presunción legal al estipular: "...De no asistir el proveedor por segunda vez sin causa justificada, se presumirá legalmente como cierto lo manifestado por el consumidor, haciéndolo constar en acta...".

constituye una infracción grave "no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"; lo cual, en caso de configurarse, da lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

Sobre la base de la citada disposición legal, el Tribunal Sancionador deberá analizar -en el caso en particular- la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, evidenciar las condiciones en que se entregó el bien, en cuanto a calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa, según corresponda; y en segundo lugar, establecer la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora al no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados con el consumidor.

6. Sobre la infracción al artículo 44 letra k) en relación al artículo 13 inciso cuarto 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 -Vrg. 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 les 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 de tiempo 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 periodo 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 cuarto de la 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 actual 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".

7. Respecto a la reposición de la situación alterada por la infracción, artículo 83 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

A. Ahora bien, es importante resaltar que nuestra normativa constitucional recoge principios aplicables a la potestad sancionatoria, destacándose, entre otros, el principio de legalidad -el cual fue relacionado con anterioridad-, concebido como la regla de oro del Derecho público y en tal carácter actúa como pilar

fundamental de todo Estado de derecho. Así, la Administración pública está obligada a actuar conforme a las potestades conferidas en la ley; en otras palabras, no puede actuar sin una norma previa que la habilite.

La actual Ley de Protección al Consumidor, fue promulgada mediante Decreto legislativo número 776 de fecha dieciocho de agosto del año dos mil cinco, publicado en el Diario Oficial número 166, Tomo 368, del ocho de septiembre del mismo año, y, en su artículo 83 establecía que corresponde a este Tribunal: "a) instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor; b) imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y, c) conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por ley".

En ese orden, desde la entrada en vigencia de dicha ley, el procedimiento sancionatorio que se seguía ante este Tribunal era de naturaleza punitiva, y su única finalidad era establecer si se configuró o no una conducta constitutiva de infracción a la normativa de consumo, a efecto de imponer la sanción pecuniaria respectiva. En ese sentido, no se encontraba dentro de las atribuciones de este Tribunal Sancionador ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, a excepción de los casos por infracciones que afectaran intereses colectivos o difusos, en la cual expresamente se le confería al Tribunal imponer la multa y ordenar al proveedor devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio — Art. 48 LPC —.

Ahora bien, por medio de Decreto legislativo número 286, de fecha treinta y uno de enero del año dos mil trece, publicado en el Diario Oficial número 30, de fecha diecinueve de febrero del mismo año, se promulgaron las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor. Además, de forma específica, en dicho decreto se establece que con las reformas en mención, se pretende perfeccionar los derechos de los consumidores, en el cual cabe destacar la regulación del derecho de retracto, el derecho a darse de baja de determinados contratos sin dilaciones y obstáculos indebidos, el derecho a una garantía legal, el derecho a recibir un resarcimiento por el daño causado en los casos de afectación individual, entre otros. Dichas reformas entraron en vigencia el veintiocho de febrero del año dos mil trece.

Es así, que la letra c) del actual artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: "(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)".

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia — SC —, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 11-1-2002, señaló que "La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria".

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

Finalmente, la SC ha señalado que *"La consecuencia natural y lógica de la sentencia estimatoria de amparo es reparar el daño causado, restituyendo al impetrante en el pleno uso y goce del derecho constitucional violado, volviendo las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos"*. (Sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 76-2000).

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del diecinueve de mayo del año dos mil ocho, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

A manera de referencia, la Sala en mención, por medio de la sentencia definitiva emitida a las quince horas y dos minutos del veinte de julio de dos mil nueve, en el proceso referencia 51-2006 reconoció que la extinta Dirección General de Protección al Consumidor, era la encargada de velar por los intereses de los consumidores y dicha atribución la hacía efectiva adoptando medidas reparadoras y sancionatorias reguladas en la derogada Ley de Protección al Consumidor, *cuya finalidad era restituir el goce del derecho del consumidor cuando el producto que se le había entregado en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida, dando cumplimiento, de forma previa, al procedimiento administrativo establecido en la Ley antes mencionada y al Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor, brindando así, oportunidades reales de defensa a las partes*.

Así las cosas, este Tribunal está obligado por ley, en respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, a que ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión del consumidor, ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor.

8. A. Una vez determinado lo que implica el contenido de los artículos antes relacionados, se valorará la prueba que consta en el expediente de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, de forma específica, en la ley de la materia, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción a los referidos artículos en perjuicio del colectivo de consumidores involucrados.

Al respecto, el artículo 146 de la LPC, establece que en los procesos 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.

De conformidad con el inciso final del artículo 146 antes relacionado, las pruebas aportadas en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán apreciadas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y, los conocimientos científicamente avanzados.

El Código Procesal Civil y Mercantil, de aplicación supletoria en el presente proceso (artículo 167 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.

De esta forma, este Tribunal valorará la prueba que consta en el presente procedimiento, para constatar si efectivamente se configuraron las conductas atribuidas a las proveedoras denunciadas.

B. Respecto a las denuncias presentadas, este Tribunal debe hacer las siguientes valoraciones, sobre los contratos de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort, firmados por los consumidores, que constan a folios 3, 36, 79, 111, 144, 163, 205, 267, 237, 316, 332 y 365:

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.

En el presente procedimiento administrativo sancionador, aparecen las fotocopias de contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol, en los 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*.

Al respecto, 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 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*)."

En ese sentido, mediante los referidos contratos se comprueba que los consumidores compraron una "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., la cual, a su vez fue designada por My Dream, S.A. de C.V., para desempeñar la agencia-representación y administración *por su propia cuenta y riesgo* del desarrollo turístico denominado Hotel Bahía del Sol, estando por tanto legalmente autorizada para llevar a cabo la comercialización de los servicios prestados por dicho hotel, incluyendo el de la administración y representación legal del mismo, mientras se encontraran vigentes los contratos antes relacionados. Por tanto, dichas sociedades se obligaron contractualmente con los consumidores denunciados en el presente procedimiento.

C. Aclarado lo anterior, de conformidad a la prueba que consta en el expediente, se determinará si las proveedoras denunciadas cometieron las infracciones atribuidas respecto de las denuncias presentadas por los consumidores relacionados en el presente procedimiento:

1
i) En el caso *1* consta a folios 3, el contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort, en el que se advierte que el referido consumidor adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representante de My Dream, S.A. de C.V., el día veintinueve de mayo de dos mil doce, por la cantidad de dos mil quinientos veintitrés dólares (\$2,523.00), el cual pagaría por medio de una prima de cuatrocientos treinta y ocho dólares (\$438.00) y cuarenta y ocho cuotas por la cantidad de cuarenta y seis dólares (\$46.00).

Asimismo, consta a folios 4 un estado de cuenta a nombre del consumidor, en el que se refleja que en fecha veinticinco de octubre de dos mil doce, se realizó un cargo por la cantidad de cuarenta y seis dólares (\$46.00) a favor de Bahía del Sol.

Además, corre agregada a folios 483, carta de fecha veinte de noviembre de dos mil doce, en la que dan por finalizado el contrato entre Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., My Dream, S.A. de C.V. y el consumidor, quedando a favor de las proveedoras lo pagado a esa fecha por *1* en concepto de gastos administrativos.

1
En ese sentido, y de acuerdo a la prueba documental aportada por las proveedoras y el consumidor, se evidencia que el cargo realizado a la cuenta a nombre del consumidor no denota algún tipo de cobro adicional, pues el mismo lo pagó el banco emisor de la tarjeta de crédito antes de la firma del acuerdo alcanzado entre las partes; por lo que, los cobros objeto de la presente denuncia, no revisten un carácter de indebido, sino que guardan correspondencia a las obligaciones adquiridas con las proveedoras.

Por tanto, de conformidad a la prueba antes relacionada, resulta procedente absolver sobre la misma a las proveedoras denunciadas respecto de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

ii) En el caso *1* consta a folios 36, el contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort, por la cantidad de mil novecientos cincuenta dólares (\$1,950.00), en el que se advierte que el citado consumidor adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representante de My Dream, S.A. de C.V., el día ocho de mayo de dos mil diez, para el plazo de dos años.

1
Además, a folios 38 se agregó la hoja de puntos de verificación relacionada con el contrato, en la que se detalla que la membresía adquirida por el consumidor consistía en una semana para ser utilizada en dos años, y podía ser fraccionada en tres, con uso del club de forma ilimitada pudiendo llevar hasta ocho invitados. La habitación elegida fue estudio con capacidad máxima de 2-3 personas.

En el mismo documento se consignó que para hacer un intercambio con RCI Community debía pagar las cuotas de trescientos treinta dólares (\$330.00) para Centro América y México y cuatrocientos cinco dólares (\$405.00), para Estados Unidos y el resto del mundo. Además, se incorporó al procedimiento la hoja de solicitud de programa (folios 39), en la que se detalló que al consumidor se le otorgó una semana adicional en RCI, misma que aparece firmada por el consumidor, sin comprobarse en el presente procedimiento que fue firmada en blanco.

En consecuencia, de conformidad a la prueba documental antes relacionada, se evidencia que la proveedora le detalló al consumidor que para hacer uso de los servicios a nivel internacional debía pagar un cargo adicional, especificándose en los citados documentos las cantidades a pagar, condiciones que fueron aceptadas por el consumidor. En ese sentido, al contar con la prueba que demuestra que las proveedoras denunciadas cumplieron con los servicios contratados, se desvirtuó la presunción establecida en el artículo 112 de la LPC, consecuentemente, es procedente absolver a las sociedades denunciadas de la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la LPC.

iii) Consta en el procedimiento, que el consumidor, [redacted], firmó un contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort (folios 79), por la cantidad de dos mil cuatrocientos dólares (\$2,400.00), en el que se advierte que adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representante de My Dream, S.A. de C.V., el día once de octubre de dos mil siete, emitiendo la última de las sociedades mencionadas, la factura No. 4957 (folios 80) por la cantidad de setecientos dólares (\$700.00), en concepto de pago de prima. Asimismo, consta en el expediente a folios 82, la hoja de puntos de verificación, en la que se establece que para hacer un intercambio con RCI Community debía pagar las cuotas de doscientos ochenta dólares (\$280.00) para Centro América y México, y trescientos noventa dólares (\$390.00), para Estados Unidos y el resto del mundo.

Por otro lado, consta a folios 91 una nota de cobro con fecha uno de abril de dos mil trece, en la que se le solicita al consumidor ponerse al día con la deuda en mora por la cantidad de mil ochocientos dólares (\$1,800.00).

Así las cosas, dado que el presente procedimiento fue remitido al Tribunal sobre la base del artículo 112 antes citado, *se presume cierto lo expresado por el consumidor en su denuncia*; es decir, que las partes llegaron a un acuerdo de terminar el contrato anticipadamente; no obstante, la proveedora le siguió cobrando las cuotas de cuarenta y cinco dólares (\$45.00), trasladándose la carga de la prueba a las proveedoras denunciadas.

La presunción antes dicha, no fue desvirtuada en el presente procedimiento, pese a que se le dio la oportunidad a las proveedoras de presentar prueba que acreditara que el consumidor había hecho uso de los servicios contratados y que no había desistido del mismo. Y es que, las proveedoras solamente presentaron el estado de cuenta de folios 476, lo que no comprueba la respuesta al desistimiento presentado por el consumidor.

Por tanto, de conformidad a la presunción establecida en el artículo 112 de la LPC y la prueba antes relacionada, resulta procedente sancionar sobre la misma a las proveedoras denunciadas respecto de la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

h) En el caso *...* y en el estado en que se encuentra el presente procedimiento, de conformidad al principio de legalidad consagrado en la Constitución de la República, este Tribunal hace las siguientes consideraciones:

La Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia emitió la sentencia de inconstitucionalidad de las trece horas con cincuenta y tres minutos del veinticuatro de agosto de dos mil quince, en los procesos acumulados números de referencia 53-2013, 54-2013, 55-2013 y 60-2013, en la que dicha Sala, entre otros, falló: *"Declarase inconstitucional, de un modo general y obligatorio, el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (Decreto Legislativo n° 776, de 18-VIII-2005, publicado en el Diario Oficial n° 166, Tomo n° 368, del 8-IX-2005), porque el 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."*

Posteriormente, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia -en adelante SCA-, con fecha veinticinco de enero de dos mil dieciséis, notificó a este Tribunal la sentencia de las quince horas treinta y cinco minutos del siete de diciembre de dos mil quince, en la que se pronuncia de la siguiente manera: *"[a]l haber sido expulsado del ordenamiento jurídico el artículo 42 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, el cual constituyó la base para la determinación de la multa impuesta por la autoridad demandada *...*, mediante la resolución de las ocho horas cuarenta y ocho minutos del veinte de octubre de dos mil nueve; resulta ilegal el acto antes mencionado, pues carece de base legal; e igual efecto se produce respecto de la resolución que confirmó el mismo."*

De lo anterior, se advierte, que la SCA sostiene el criterio -en un caso concreto- de declarar ilegal un acto dictado previamente a que se declarara inconstitucional el artículo 42 letra e) de la LPC, de lo que se infiere que cualquier sentencia emitida por este Tribunal sobre la base del citado artículo sería no solo inconstitucional sino declarado ilegal por parte de dicha Sala, por cuanto los efectos de la sentencia de inconstitucionalidad tal Tribunal administrativo los entiende no solo para el futuro (*ex nunc*) sino retroactivos (*ex tunc*).

En ese sentido, este Tribunal respetuoso del Estado de derecho y de la jurisprudencia emanada de dichas Salas, está imposibilitado de emitir un pronunciamiento de fondo con relación a la denuncia interpuesta por *...* contra Bahía los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., por supuesta infracción al artículo 42 letra e) en relación al artículo 13 inciso cuarto de la LPC, ya que, de hacerlo, carecería de efectos pues sería declarado ilegal por razón de la inconstitucionalidad; consiguientemente, es procedente sobreseer definitivamente este caso en relación a la infracción atribuida.

v) En cuanto a no permitir las proveedoras desistir del contrato, consta en el expediente que éste firmó un contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort (folios 144 y 145), por la cantidad de mil doscientos dólares (\$1,200.00) en el que se advierte que adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representante de My Dream, S.A. de C.V., el día quince de junio de dos mil trece.

Por otro lado, corre agregada a folios 151, la fotocopia confrontada de la carta de desistimiento suscrita por [redacted] mediante la cual se demuestra que el consumidor efectivamente presentó la renuncia de los servicios a las proveedoras denunciadas, solicitando el desistimiento del contrato y la devolución del dinero pagado por los servicios contratados, pues la misma posee fecha y sello de recibido por parte de las proveedoras.

Por su parte, las sociedades denunciadas agregaron al procedimiento acta final de conciliación en el caso referencia 103831 llevada a cabo en las oficinas de la Defensoría del Consumidor de la ciudad de Santa Ana, en fecha veintisiete de agosto de dos mil trece, en la que se advierte que el proveedor denunciado fue Hotel Bahía del Sol, S.A. de C.V. y no sus representadas, situación que no es objeto de controversia, pues el consumidor en fecha veintisiete de agosto de dos mil trece interpuso nueva denuncia contra las sociedades denunciadas.

En ese orden, siendo que se han cumplido todos los supuestos previstos en la norma para el ejercicio del derecho de desistir del contrato, que las proveedoras denunciadas han obstaculizado el ejercicio del mismo y no han reintegrado lo pagado por el consumidor en concepto de servicios que ya no desea utilizar, se ha comprobado que Bahía Los Sueños S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V. han violado el derecho que tiene el consumidor de desistir del contrato celebrado, constituyendo la infracción detallada en el artículo 44 letra k) de la LPC, el cual señala que es una infracción muy grave "(...) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o de retracto", por lo que resulta procedente imponer la sanción respectiva a dichas proveedoras.

vi) Respecto de la denuncia presentada por [redacted] consta en el expediente que éste firmó un contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort (folios 163), por la cantidad tres mil doscientos dólares (\$3,200.00) en el que se advierte que adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representante de My Dream, S.A. de C.V., el día veintiséis de marzo de dos mil trece.

Por otro lado, corre agregada a folios 172, la fotocopia confrontada de la carta de desistimiento suscrita por [redacted] mediante la cual se demuestra que el consumidor efectivamente presentó la renuncia de los servicios a las proveedoras denunciadas, solicitando el desistimiento del contrato y la devolución del dinero pagado por los servicios contratados, pues la misma posee sello de recibido por parte de las sociedades denunciadas.

Y es que, la apoderada de las proveedoras solamente alega que se llegó a un acuerdo con el consumidor, y para constancia agregó a folios 479 el acta de conciliación con acuerdo, pero a la misma no le dio cumplimiento, tal como consta en escrito agregado en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor a folios 196.

En ese orden, siendo que se han cumplido todos los supuestos previstos en la norma para el ejercicio del derecho de desistir del contrato, que las proveedoras denunciadas han obstaculizado el ejercicio del mismo y no han reintegrado lo pagado por el consumidor en concepto de servicios que ya no desea utilizar, se ha comprobado que Bahía Los Sueños S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V. han violado el derecho que tiene el consumidor de desistir del contrato celebrado, constituyendo la infracción detallada en el artículo 44 letra k) de la LPC, el cual señala que es una infracción muy grave "(...) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento o de retracto", por lo que resulta procedente imponer la sanción respectiva a dichas proveedoras.

vii) En el caso *[redacted]* consta a folios 205, el contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort, por la cantidad de once mil ciento treinta y cinco dólares (\$11,135.00), en el que se advierte que el citado consumidor adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representanté de My Dream, S.A. de C.V., el día doce de agosto de dos mil doce.

Además, corre agregada a folios 208 y 488, carta de fecha dieciocho de octubre de dos mil doce, en la que dan por finalizado el contrato entre Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., My Dream, S.A. de C.V. y el consumidor, quedando a favor de las proveedoras lo pagado a esa fecha por *[redacted]* en concepto de gastos administrativos.

Por otro lado, se incorporó en las diligencias seguidas en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, estados de cuenta de una tarjeta a nombre del consumidor (folios 209 al 217), en los que se refleja que en fechas doce de octubre, doce de noviembre, y doce de diciembre, del año dos mil doce, y doce de enero, doce de febrero, doce de marzo, doce de abril, doce de mayo y doce de junio, del año dos mil trece, las proveedoras le realizaron cargos por la cantidad de ciento treinta y tres dólares con noventa y cinco centavos (\$133.95) a la referida tarjeta de crédito con terminación.

En ese sentido, y de acuerdo a la prueba documental aportada por las proveedoras y el consumidor, se evidencia que los cargos realizados a la cuenta a nombre del consumidor fueron con fechas posteriores al finiquito firmado por las partes, lo que evidencia que los cobros posteriores a dicha fecha, no tienen un respaldo legal ni contractual. Y es que, el finiquito relacionado, no excluye a las proveedoras de los cobros posteriores, tal como sostienen las apoderadas de las mismas, pues al efectuarse los cobros después de la emisión del finiquito, se configura claramente la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC.

viii) En el caso [redacted], consta a folios 267, el contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort, por la cantidad de tres mil quinientos cincuenta dólares (\$3,550.00), en el que se advierte que el citado consumidor adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representante de My Dream, S.A. de C.V., el día veintiuno de abril de dos mil trece, para el plazo de cuatro años.

Además, a folios 279 y 283, constan dos cartas presentadas a las proveedoras denunciadas por inconvenientes ocurridos por el uso de los servicios contratados por el consumidor, en las que se evidencia el descontento del [redacted] y su deseo de no seguir usando los mismos, pues en las dos ocasiones, las proveedoras no le prestaron los servicios en los términos contratados. Lo anterior, se prueba además con las dos hojas de reservaciones agregadas por las proveedoras, de fechas quince de junio y uno de agosto, ambas del año dos mil trece (folios 468 y 469). En la última de las reservaciones, se consigna que se otorgó una cortesía al consumidor por inconvenientes en su reserva anterior.

Por tanto, de conformidad a la presunción establecida en el artículo 112 de la LPC y la prueba antes relacionada, resulta procedente sancionar sobre la misma a las proveedoras denunciadas respecto de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

ix) En cuanto a la denuncia interpuesta por [redacted], consta a folios 316, el contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort, por la cantidad de tres mil trescientos cincuenta dólares (\$3,350.00), en el que se advierte que el citado consumidor adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representante de My Dream, S.A. de C.V., el día cuatro de julio de dos mil trece, para el plazo de seis años.

En el mismo contrato, se relaciona en el romano I letras: "M) La sociedad extenderá una credencial de "Socio" al Contratante, cuya reposición por extravío correrá por cuenta de este último. N) Tanto para hacer efectivos los privilegios antes relacionados, como a requerimiento de los personeros de Hotel, el contratante deberá mostrar su credencial."

En el caso en particular, se ha denunciado el incumplimiento de contrato por parte de las proveedoras, en tanto no le extendieron al consumidor la credencial de socio. En ese sentido, al tratarse de una omisión atribuida a las sociedades denunciadas, la carga de la prueba recae en éstas. Por su parte, la apoderada de Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My-Dream, S.A. de C.V., agregó como prueba ante la denuncia del consumidor, la resolución de folios 471 y 472, emitida por este Tribunal en el procedimiento de referencia 440-14, en la que se declara improcedente la denuncia presentada por [redacted] contra la primera de las sociedades denunciadas, lo cual no guarda relación con los hechos denunciados por [redacted].

Por tanto, de conformidad a la prueba antes relacionada, resulta procedente sancionar sobre la misma a las proveedoras denunciadas respecto de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

x) Referente al procedimiento de ~~la~~, consta a folios 365, el contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort, por la cantidad de siete mil veinte dólares (\$7,020.00), pagando una prima de mil setecientos dólares (\$1,700.00) y sesenta cuotas por la cantidad de noventa y dos dólares (\$92.00), en el que se advierte que la citada consumidora adquirió los servicios de "Membresía Personal" del Club de Servicios Turísticos con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., agente representante de My Dream, S.A. de C.V., el día cinco de abril de dos mil trece, para el plazo de diez años.

Además, se incorporó al proceso el ingreso de caja ~~de~~ folios 366, en el que consta que ~~la~~ consumidora pagó a My Dream, S.A. de C.V., la cantidad de mil quinientos dólares (\$1,500.00) en concepto de prima de membresía, y doscientos dólares por gastos administrativos (\$200.00).

Por otro lado, consta a folios 367, la factura de pago a My Dream, S.A. de C.V. por la cantidad de ciento setenta un dólares con sesenta centavos (\$171.60), en concepto de pago por reservación de servicios hoteleros del día trece al catorce de abril de dos mil trece. También se incorporó a folios 485, la hoja de reservación en la que se establece que la consumidora hacía uso de una noche de su contrato, pues los otros servicios se habían cancelado mediante la factura antes relacionada.

En el presente caso, la consumidora denuncia que en uso de la referida reservación, las proveedoras no le prestaron los servicios en los términos contratados, pues le ofrecieron tarifa preferencial para el pago de estadía, que podía ordenar comida a la carta, entre otros incumplimientos, y que en general el servicio no fue satisfactorio.

En conclusión, de la documentación incorporada al procedimiento, se puede advertir que en el citado contrato de suscripción de membresía se establece que el contratante tendrá un veinte por ciento de descuento en la renta de habitaciones, siempre y cuando sea para el uso de noche, entre otros descuentos, pero en la factura de folios 367 no se evidencia que se le aplicó el descuento por ser socio por el uso de los servicios, tal como se consignó en el contrato.

Por tanto, de conformidad a la prueba antes relacionada, resulta procedente sancionar sobre la misma a las proveedoras denunciadas respecto de la infracción al artículo 43 letra e) de la LPC.

IV. Parámetros para la determinación de la multa y reposición de la situación alterada en el caso concreto.

A. Como resultado de lo expuesto en los acápites precedentes, se estableció la existencia de las infracciones contenidas en los artículos 43 letra e) en relación al artículo 24, y 44 letra k) en relación al artículo 13 inciso cuarto, todos de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar las proveedoras los servicios en los términos contratados y por negarse a hacer la devolución del dinero, cuando los consumidores hayan ejercido el derecho de desistimiento o de retracto.

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 Bahía Los Sueños S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., son sociedades cuyo giro es la venta de paquetes turísticos, que siendo personas jurídicas, su capacidad de inversión es mayor a la de una persona natural; además, que cobraron un determinado precio por los servicios ofrecidos a los consumidores. Sin embargo, al no haber prestado los servicios en los términos detallados en la LPC, éstas no les reintegraron el dinero pagado por dichos servicios que no prestaron, hechos que por sí mismos denotan un impacto negativo en el patrimonio de los consumidores. Así también, se debe tomar en cuenta que los consumidores pagaron por un servicio que no fue prestado en los términos contratados.

Y es que, las proveedoras denunciadas han sido negligentes al no prestar los servicios en los términos contratados, y por no devolver la cantidad pagada por los consumidores en conforme a la LPC, y como es sabido, las infracciones administrativas son sancionadas aún a título de simple negligencia, lo que en el presente caso ha quedado comprobado en los términos antes expuestos.

B. En virtud de que se ha determinado que las sociedades proveedoras no cumplieron con los servicios en los términos contratados con los consumidores y obstaculizaron el ejercicio del derecho a desistir del contrato, negándose a hacer la devolución del dinero pagado, este Tribunal debe dictar la medida de reposición de la situación alterada. Así, las pretensiones de los consumidores detalladas en las denuncias es la devolución del dinero pagado en concepto de servicios de los cuales desistieron, y en otros casos, por servicios que las proveedoras incumplieron en prestar, cuyos montos son, en el caso de la denunciada Bahía Los Sueños S.A. de C.V., la cantidad de mil doscientos dólares (\$1,200.00), en el caso de la denunciada My Dream, S.A. de C.V., la cantidad de tres mil doscientos dólares (\$3,200.00), en el caso de la denunciada Bahía Los Sueños S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., la cantidad de mil trescientos cincuenta y nueve dólares con cincuenta centavos (\$1,359.50), en el caso de la denunciada Bahía Los Sueños S.A. de C.V., la cantidad de tres mil quinientos cincuenta dólares (\$3,550.00), en el caso de la denunciada My Dream, S.A. de C.V., la cantidad de mil dólares (\$1,000.00) y en el caso de la denunciada Bahía Los Sueños S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., la cantidad de mil setecientos dólares (\$1,700.00); en consecuencia, la medida natural para reponer la situación alterada -solicitada en la denuncia- es ordenar la devolución del dinero entregado en concepto de servicios no prestados.

V. Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 13 inciso cuarto, 18 letra c), 24, 43 letra e), 44 letra e), 44 letra k), 46, 47, 49, 83 letra c), 146, 147 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

a) *Absuélvase* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., por la infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la LPC, por la denuncia

b) *Absuélvase* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., por la infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC, por la denuncia

c) *Sobreséase* el presente procedimiento respecto de la infracción atribuida a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., consignada en el artículo 42 letra e) de la LPC, en relación con el artículo 13 inciso cuarto de la misma normativa, en relación a la denuncia

d) *Sanciónese* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **MIL NOVENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS (\$1,096.75)** equivalentes a cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de infracción al artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por realizar cobros indebidos

e) *Sanciónese* a My Dream, S.A. de C.V., con la cantidad de **MIL NOVENTA Y SEIS DÓLARES CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS (\$1,096.75)** equivalentes a cinco salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de infracción al artículo 44 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor, por realizar cobros indebidos

f) *Sanciónese* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS (\$877.40)** equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de infracción al artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor, por negarse a hacer la devolución del dinero, cuando ejerció su derecho de desistimiento.

g) *Sanciónese* a My Dream, S.A. de C.V., con la cantidad de **OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE DÓLARES CON CUARENTA CENTAVOS (\$877.40)** equivalentes a cuatro salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de infracción al artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor, por negarse a hacer la devolución del dinero, cuando ejerció su derecho de desistimiento.

h) *Sanciónese* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$1,754.80)**, equivalentes ocho salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de infracción al artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor, por negarse a hacer la devolución del dinero, cuando ejerció su derecho de desistimiento.

i) *Sanciónese* a My Dream, S.A. de C.V., con la cantidad **MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$1,754.80)**, equivalentes ocho salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de infracción al artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al

Consumidor, por negarse a hacer la devolución del dinero, cuando ejerció su derecho de desistimiento.

j) *Sanciónese* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON CINCO CENTAVOS (\$658.05)**, *equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, en concepto de infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, al realizar cobros indebidos.

k) *Sanciónese* a My Dream, S.A. de C.V., con la cantidad de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON CINCO CENTAVOS (\$658.05)**, *equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, en concepto de infracción al artículo 44 letra e) en relación al artículo 18 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor, al realizar cobros indebidos.

l) *Sanciónese* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$1,754.80)**, *equivalentes ocho salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, en concepto de infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar los servicios en los términos contratados.

m) *Sanciónese* a My Dream, S.A. de C.V., con la cantidad de **MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$1,754.80)**, *equivalentes ocho salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, en concepto de infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar los servicios en los términos contratados.

n) *Sanciónese* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON CINCO CENTAVOS (\$658.05)** *equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, en concepto de infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar los servicios en los términos contratados.

ñ) *Sanciónese* a My Dream, S.A. de C.V., con la cantidad de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO DÓLARES CON CINCO CENTAVOS (\$658.05)** *equivalentes a tres salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, en concepto de infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar los servicios en los términos contratados.

o) *Sanciónese* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., con la cantidad de **MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$1,754.80)**, *equivalentes a ocho salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, en concepto de infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar los servicios en los términos contratados.

a

p) Sanciónese a My Dream, S.A. de C.V., con la cantidad de MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON OCHENTA CENTAVOS (\$1,754.80), equivalentes a ocho salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, en concepto de infracción al artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, por no prestar los servicios en los términos contratados a

q) Dichas multas impuestas a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., suman la cantidad de OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS (\$8,554.65), y deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

r) Dichas multas impuestas a My Dream, S.A. de C.V., suman la cantidad de OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS (\$8,554.65), y deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, dentro de los diez días siguientes al de la notificación de esta resolución, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

s) Como medida para la reposición de la situación alterada por la infracción, ordénese a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y My Dream, S.A. de C.V., según corresponda, a devolver: la cantidad de mil doscientos dólares (\$1,200.00), la cantidad de tres mil doscientos dólares (\$3,200.00), la cantidad de mil trescientos cincuenta y nueve dólares con cincuenta centavos (\$1,359.50), la cantidad de tres mil quinientos cincuenta dólares (\$3,550.00) y la cantidad de mil dólares (\$1,000.00) y la cantidad de mil setecientos dólares (\$1,700.00), solicitados en sus denuncias, en concepto de reintegro de lo pagado por los servicios no utilizados.

t) La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado, de lo contrario, se certificará a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

u) Notifíquese.

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

B

29

523