


"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

	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: 05/10/2021 Hora: 08:37 Lugar: San Salvador</p>	<p style="text-align: center;">Referencia: 1227-20</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>La consumidora interpuso denuncia en fecha 23/09/2020 (fs. 1), en la que manifestó, en síntesis, que en fecha 20/09/2020, contrató una membresía de servicios turísticos por el precio total de \$2,350.00. Que previo a la contratación se le ofreció un contrato de 24 meses con cuotas mensuales de \$65.00, pero al revisar los montos retirados de su tarjeta de crédito, los mismos no coinciden con lo ofrecido, por lo anterior presentó reclamo a la proveedora solicitando la terminación del contrato, sin obtener una respuesta a su solicitud.</p>			
<p>En fecha 29/04/2021, se recibió escrito firmado por la señora _____ por medio del cual retoma los hechos denunciados, adjunta la documentación que consta de fs. 65 al 74. Finalmente, señala medio técnico para recibir notificaciones.</p>			
<p>El día 14/09/2021 se recibió oficio (fs. 115), suscrito por el Director del Registro de Comercio, por medio del cual evacua el requerimiento realizado mediante la resolución que antecede (fs. 105 al 106) —en el sentido de informar a este Tribunal a quién pertenecía el establecimiento comercial “Venecia Marina & Yacht Club” en fecha 20/09/2020— e informa a este Tribunal que <i>se ha verificado en el Registro de Sociedades y en el Registro de Empresas y no existe sociedad o establecimiento con el nombre de VENEZIA MARINA & YACHT CLUB, por lo que no se puede brindar la información solicitada.</i></p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La denunciante solicitó “(...) que el proveedor revierta el monto de \$2,350.00 a su tarjeta de crédito número ****_****_****, ya que el servicio contratado no se ha utilizado (...)”.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 45 al 46), a la proveedora denunciada se le imputó la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC— que prescribe: “<i>Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de retracto (...)</i>”, en relación con el artículo 13-A de la misma normativa que señala: “<i>El derecho de retracto de un contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar (...)</i>”.</p>			

El mismo artículo establece en la letra a), las reglas en que se puede ejecutar el derecho en estudio, considerando los siguientes casos: *(i)* compra de bienes y contratación de servicios ofrecidos por el proveedor o un tercero que actúe por su cuenta *fuera del establecimiento mercantil*, en reuniones convocadas con dicho objetivo por el proveedor, y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; *(ii)* *contratos a distancia*; es decir, los contratos celebrados con los consumidores en el marco de una actividad empresarial, sin la presencia física simultánea de los contratantes, siempre que la oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario; y, *(iii)* *cuando así se reconozca en la oferta*, promoción, publicidad o en el propio contrato, de acuerdo a lo consignado en el artículo 13-A letra a) de la LPC.

Adicionalmente podrá ejercerse cuando la contratación no se haya perfeccionado, por no haber transcurrido ocho días, o no se hubiera empezado hacer uso del bien, o porque el servicio no se haya empezado a prestar; debiendo comunicarse por escrito al proveedor y debe constar de forma fehaciente la fecha de tal comunicación. Finalmente, una vez se haya ejercido el derecho de retracto de conformidad a los parámetros señalados, el proveedor estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto.

Al respecto, este Tribunal, considera que, transcurridos quince días después de haber ejercido el derecho, sin que el proveedor haya hecho la devolución correspondiente, se puede entender que éste se negó a hacer la devolución respectiva, como resultado de una manifestación expresa en tal sentido o por haber omitido realizar la devolución en el plazo establecido.

En caso de comprobarse la comisión de dicha infracción, acarrearía la sanción establecida en el artículo 47 de la LPC, que dispone una multa de hasta quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

B. En nuestro ordenamiento jurídico, tenemos antecedentes de dicho derecho en materia civil. El artículo 1606 del Código Civil —C.C.—, consigna la posibilidad de que los contratantes estipulen que la venta de algunas cosas no se estime perfecta hasta el otorgamiento de escritura pública o privada, en el que podrá cualquiera de las partes retractarse mientras no se otorgue la escritura o no haya principiado la entrega de la cosa vendida. En el mismo Código, el artículo 1607 estipula que *“Si se vende con arras, esto es, dando una cosa en prenda de la celebración del contrato, se entiende que cada uno de los contratantes podrá retractarse; el que ha dado las arras, perdiéndolas; y el que las ha recibido, restituyéndolas dobladas”*.

El artículo 1608 del mismo cuerpo normativo señala que si los contratantes *“no hubieren fijado plazo dentro del cual puedan retractarse, perdiendo las arras, no habrá lugar a la retractación después de los dos meses subsiguientes a la convención”*.

Otro ejemplo también lo encontramos en el artículo 1884 del mismo Código, en el contrato de mandato, cuando se establece que éste se *“reputa perfecto por la aceptación del mandatario (...) Aceptado el mandato, podrá el mandatario retractarse, mientras el mandante se halle todavía en aptitud de ejecutar el negocio por*

sí mismo, o de cometerlo a diversa persona". Finalmente, podemos citar el caso de "la fianza", cuando el artículo 2090 C.C. señala que *"Puede afianzarse no sólo una obligación pura y simple, sino condicional y a plazo. Podrá también afianzarse una obligación futura; y en este caso podrá el fiador retractarse mientras la obligación principal no exista (...)"*.

C. Lorenzetti, R.L. en su obra *"Consumidores"*, sostiene que las modalidades de venta actuales, basadas en el denominado "marketing directo", tratan de llegar al consumidor de manera agresiva, penetrando en su domicilio, en su lugar de trabajo, en su correspondencia, seduciéndolo con sorteos. La legislación tiende a proteger al consumidor evitando que éste obre apresuradamente y bajo presión, receptando técnicas elaboradas en el Derecho Comparado, en especial el Derecho francés, las que consisten en poner el consentimiento en "cámara lenta".

La venta domiciliaria es aquella en la que la propuesta de venta de una cosa es efectuada al consumidor en el lugar donde reside, en forma permanente o transitoria, o en su lugar de trabajo.

Se relaciona en la referida obra, las ventas realizadas mediante la convocatoria para otros fines, en las que el consumidor es invitado porque ganó un premio a un sitio donde se le va a entregar el mismo, o es invitado "especial" a un cóctel. El ambiente de "venta" desaparece y es sustituido por la fiesta, a la que el consumidor concurre porque "ganó" o porque es "especial". De este modo se trabaja sobre sus emociones para que asista y también para que compre: luego del cóctel, de las películas o videos, y de pasar varias horas, se hace la oferta concreta, agresiva, emotiva, generalmente de un sistema de tiempo compartido.

Es muy frecuente en este campo la proliferación de las ofertas denominadas "agresivas", porque tienden a disminuir la capacidad de discernimiento del consumidor. (LORENZETTI, R.L. en su obra *"Consumidores"*, primera edición, Santa Fe, Rubinzal-Culzoni, 2003, Pág. 207).

D. También el derecho en estudio es regulado en otras legislaciones como la chilena. Así, a manera de referencia se puede citar el artículo 3 bis de la ley 19.496 emitida por el Congreso Nacional de Chile, promulgada el día 07/02/1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuando señala que *"El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo (...)"*.

En términos jurídicos, se trata de un derecho preferente que puede ejercerse dentro de un plazo determinado. Se considera que dicho plazo es un tiempo de reflexión o período de enfriamiento en las ventas o contrataciones que se dan en un contexto especial; así por ejemplo, se habla de las ventas a domicilio, fuera del establecimiento, a distancia, por catálogo, en las llamadas "tele ventas", y en general donde el bien no es apreciado físicamente por el adquirente.

Finalmente, y de forma general, según el diccionario de la lengua española, retracto proviene del latín *retractus*, y se refiere al derecho que compete a ciertas personas para quedarse, por el tanto de su precio, con la cosa vendida a otro.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

En fecha 04/02/2021 se recibió escrito (fs. 50 al 51) firmado por el licenciado _____ en calidad de apoderado general judicial y especial de la proveedora BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., mediante el cual expuso, en esencia, que *la señora _____* *contrató su servicio de membresía con VENEZIA, Marina & Yacht Club, en sus instalaciones ubicadas en _____* Además, señaló lugar y medio para recepción de notificaciones y adjuntó documentación de fs. 52 al 55.

Asimismo, en fecha 30/04/2021 se recibió escrito (fs. 75) firmado por el referido profesional, con motivo de la resolución que abrió a prueba el procedimiento; en dicho escrito adjuntó copia de las declaraciones de IVA del periodo comprendido desde el mes de agosto del año 2019 al mes de noviembre de 2020, la declaración de renta del ejercicio fiscal del año 2019, estado financiero auditado, así como el estado de resultados del mismo año (fs. 76 al 104).

Finalmente, el día 22/09/2021, se recibió otro escrito (fs. 116) firmado por el _____ por medio del cual evacua el requerimiento realizado mediante la resolución que antecede (fs. 105 al 106) — en el sentido de aclarar y acreditar el vínculo comercial existente entre la denunciada y Venecia Marina & Yacht Club a la fecha de contratación de los servicios hoteleros (20/09/2020) — y agrega la documentación de fs. 117 al 119.

Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado _____ respecto a los hechos denunciados, se encuentra estrechamente relacionado con la valoración de la prueba ofrecida, por lo cual el referido argumento será analizado en los siguientes apartados.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este*

caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: “*Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario*”.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “*Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*”. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por negarse a hacer la devolución del dinero, cuando la consumidora haya ejercido el derecho de retracto.

B. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Fotocopias confrontadas de contrato de suscripción de membresía local “VENECIA”, N° 000614 (fs. 6 al 7) e ingreso a caja número 0745 (fs. 9); documentos con los que se comprueba la relación contractual preexistente a la denuncia; las obligaciones de la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y la consumidora; así como el precio pagado por el servicio contratado, por un total de \$2,350.00; todo en fecha 20/09/2020.
2. Nota en la cual la consumidora notifica a la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., el ejercicio de su derecho de retracto, en fecha 25/09/2020 (fs. 3 al 4).
3. Fotocopia de certificado (fs.55) por medio del cual, según la proveedora “se da por iniciado el uso de la membresía” número 90610.
4. Actas notariales de fecha 28/04/2021 (fs. 65 y 70). En la primera de las actas (fs. 65), se hace constar que por medio de mensaje de texto, proveniente del número de telefonía móvil , recibido a través de la aplicación Whatsapp, el día 19/09/2020, se realizó a la denunciante una invitación a un *Day Pass al complejo Venecia*, invitación que le daba a la denunciante el derecho de ingreso a partir de las

9:00 am; dos almuerzos; uso ilimitado de instalaciones; entrega de certificados vacacionales; sorteo gracias a las marcas VISA, MAC, AMEX de crédito; también se le remitió la ubicación y video del complejo Venecia, según se evidencia en las capturas de pantalla impresas a fs. 66 al 69. Por medio de la segunda de las actas (fs. 70) se hace constar que por medio de mensaje de texto, proveniente del número de telefonía móvil ' , recibido a través de la aplicación Whatsapp se hizo un recordatorio de la invitación de parte del Hotel Venecia y que en fecha 20/09/2020, la denunciante, efectivamente atendió la invitación realizada y visitó las instalaciones del Hotel Venecia, según se comprueba con las capturas de pantallas impresas a fs. 72 al 74.

5. Certificación de contrato de compraventa de planes turísticos vacacionales (fs. 117 al 119) por medio del cual la sociedad PARAVÉR, S.A. de C.V., propietaria del VENECIA MARINA & YATCH CLUB, en fecha 30/09/2019 vendió a la sociedad BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., *paquetes de servicios turísticos vacacionales*, los cuales incluyen, entre otras cosas, el uso de las instalaciones diarias de VENECIA MARINA & YACHT CLUB, por el período de un año, renovable a partir de la contratación.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular–, que: (i) la contratación de los servicios se realizó *fuera del establecimiento mercantil*, en reuniones convocadas con dicho objetivo por el proveedor, y donde el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión; mediante la modalidad a distancia; o, que así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato. (ii) el derecho fue ejercido dentro de los *ocho días* hábiles siguientes a la celebración del contrato; (iii) **existió una comunicación por escrito** al proveedor y *consta de forma fehaciente la fecha de tal comunicación*; (iv) transcurrido el plazo máximo de *quince días* desde la comunicación del retracto, la negativa de la proveedora –de forma expresa o tácita– a entregar a la consumidora la cantidad de dinero correspondiente.

A. Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano VI de la presente resolución, ha quedado comprobado:

1. La relación de consumo existente entre la consumidora y la proveedora denunciada; así como la fecha de celebración del contrato –20/09/2020– (fs. 6 al 7).
2. Con el comprobante de ingreso a caja número 0745 (fs. 9) se acredita el total de dinero pagado por la denunciante a cuenta del servicio contratado (\$2,350.00); así como la fecha en la que el referido pago fue efectuado por la consumidora (20/09/2020).
3. Que cinco días después de la contratación del servicio (25/09/2020), por medio de nota (fs. 3 al 4), la consumidora efectivamente presentó ante la proveedora, una carta en la que ejerce su derecho de retracto, y solicita que se hiciera efectiva la devolución de lo pagado.
4. Que en fecha 20/09/2020, fuera del establecimiento mercantil de BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., la denunciante, como resultado de una invitación, visitó las instalaciones de VENECIA MARINA &

YACHT CLUB —cuya propietaria es PARAVÉR, S.A. de C.V.—, lugar al que fue convocada por la proveedora denunciada con el objetivo de ofrecerle la contratación de servicios turísticos, y donde la consumidora aceptó la contratación, dentro del mismo día de la reunión (fs. 70-74; 117-119).

B. Conforme a los hechos probados, resulta necesario para este Tribunal, establecer en primer lugar si el servicio ya había sido prestado o no, para posteriormente determinar si la consumidora tenía derecho a retractarse del contrato o no.

I. Según consta en la copia del contrato suscrito por la consumidora, los servicios comercializados por la denunciada serían prestados por Venecia Marina & Yacht Club, siendo, el OBJETO DEL CONTRATO una “...*Membresía Personal del CLUB DE SERVICIOS TURÍSTICOS...*” que, entre otros aspectos, incluye la prestación de servicios turísticos u hoteleros, descuentos en comida, eventos y estadías que serán aplicables en las instalaciones de Venecia Marina & Yacht Club y Hotel Bahía del Sol.

De lo anterior, se extrae que el objeto de la contratación es por una parte que la proveedora se obligaba a prestar los referidos servicios en Venecia Marina & Yacht Club y Hotel Bahía del Sol y la consumidora esperaba hacer uso de dichas instalaciones y gozar de los beneficios y descuentos por los cuales pagó la cantidad de \$2,350.00 dólares. Es decir, que la intención de contratar de la consumidora no estaba basada en la mera tenencia de una credencial extendida por la proveedora, sino en la **efectiva prestación de un servicio** turístico u hotelero contratado.

Aunado a lo anterior, para que la consumidora pudiera gozar de los servicios, estaba sujeto a condiciones expuestas en el mismo contrato, como por ejemplo, que la consumidora como *requisito indispensable*, debía hacer una reserva entre 10 y 90 días anticipadamente dependiendo si se trataba de temporada baja o alta respectivamente —cláusulas Ñ) y O) del contrato—.

Consecuentemente, para hacer uso efectivo el servicio contratado, era indispensable que la consumidora lo solicitara mediante reservación de por lo menos 10 días de anticipación, y para la fecha de interposición del escrito en el que la consumidora manifestó su voluntad de retractarse, no habían transcurrido ni siquiera 10 días desde la suscripción del contrato, por lo que resultaba imposible que para esa fecha ya hubiera reservado y gozado los servicios turísticos u hoteleros.

Este Tribunal concluye entonces, que en el presente caso **los servicios contratados no se habían prestado** al momento que la consumidora comunicó a la proveedora su voluntad a retractarse y la solicitud de la devolución de los \$2,350.00 dólares que fueron pagados por la denunciante a cuenta del servicio —según comprobante de fs. 9—.

2. En concordancia con lo anterior, y al haberse determinado que la prestación de los servicios contratados por la consumidora, no se habían prestado al momento en que comunicó su deseo de retractarse a la proveedora, se concluye que **sí nos enfrentamos a hechos que encajan dentro de lo regulado por el artículo 13-A inciso primero de la LPC** que dispone: “*El derecho de retracto de un contrato es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato unilateralmente, sin necesidad de justificar su decisión y sin*

penalización alguna, siempre y cuando no se hubiera perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de ocho días, o no se hubiera empezado a hacer uso del bien, o el servicio no se hubiese empezado a prestar"(el resaltado es propio); y a la señora) sí le asistía su derecho a retractarse de la contratación, y que fue ejercido ante la proveedora en fecha 25/09/2020, mediante nota agregada a fs. 3-4.

C. En línea con lo expuesto, es importante señalar lo establecido en el artículo 13-A, literal b) romano III de la LPC, respecto a que serán los consumidores quienes... *responderán de los gastos administrativos que pudo haberle generado el contrato al proveedor, los cuales no podrán 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 cobrará teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha que se realizó el pago y la fecha en la que se desistió del contrato*, aplicando la siguiente fórmula: monto cancelado x interés legal mercantil / 365 días x días transcurridos desde la contratación hasta el día del ejercicio del retracto ($\$2,350 \times 12\% = \$282.00 / 365 = \$0.77 \times 5 = \3.86).

Conforme a lo anterior, la proveedora tenía la facultad de retener, únicamente, en concepto de gastos administrativos, la cantidad de \$3.86.

D. Al establecerse que la consumidora estaba facultada por ley para ejercer su derecho de retracto, la proveedora estaba en la obligación de devolverle la cantidad restante del dinero pagada a cuenta del servicio contratado, que no fue prestado (\$2,346.14). No obstante, conforme a lo expresado por el apoderado de la denunciada en el escrito de fs. 50-51, la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. no hizo efectiva la devolución del dinero a la consumidora a pesar que ésta manifestó oportunamente su derecho de retracto.

Por lo anterior, se determina que la conducta comprobada en el presente procedimiento, se adecúa al ilícito administrativo establecido en el artículo 44 letra k) de la LPC. Por consiguiente, es procedente sancionar a la denunciada por "*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) retracto (...)*".

E. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 Constitución –en adelante Cn–, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una

aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18-2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes como para determinar que tales omisiones hayan sido producidas de manera dolosa. No obstante, a partir de los hechos probados y las circunstancias en que se dieron los mismos, ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, dado que no hizo efectiva la devolución del dinero a la consumidora a pesar que ésta ejerció su derecho de retracto.

Por lo anterior, se determina que la conducta de la proveedora, comprobada en el presente procedimiento, se adecúa al ilícito administrativo establecido en el artículo 44 letra k) de la LPC, siendo procedente sancionar a la denunciada por “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de retracto (...)*”.

VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por parte de la proveedora BAHÍA LOS

SUEÑOS, S.A. de C.V.; y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 de la LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: 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 –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "**Microempresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. **Pequeña Empresa:** Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores".

Cabe mencionar que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), al haber presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, consistente en fotocopias de la declaración y pago del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios, del periodo comprendido entre los meses de agosto del año 2019 hasta agosto del año 2020; declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2019; y balance general al 31/12/2019; documentación de la cual se tomará en cuenta, únicamente, el promedio de las ventas mensuales plasmadas en las referidas declaraciones correspondientes al 2020, año en el que ocurrieron los hechos denunciados, el cual asciende a \$159,509.58.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que no es posible encajar a BAHÍA LOS SUEÑOS S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, ya que la misma cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, por lo que, tal aspecto será considerado para la cuantificación de la multa, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o, cuando menos, culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable. En ese sentido, en reiteradas ocasiones se ha establecido a través de sus resoluciones conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso 2° de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables, aún a título de simple negligencia o descuido.

En el caso de mérito, la LPC instaura la obligación del proveedor de efectuar la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido su derecho de retracto, tanto el artículo 13-A en su letra b) romano IV “Una vez que el consumidor haya ejercido el derecho de retracto, el proveedor estará obligado a devolver la sumas abonadas por el consumidor y dentro del plazo máximo de quince días desde la comunicación del retracto (...)”; no obstante, como ya se ha mencionado, la proveedora no atendió dicho mandamiento legal, o esgrimió alguna eximente válida.

De lo anterior se desprende que la referida sociedad es responsable de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la citada normativa. No obstante, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó que la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. actuó con *negligencia*, pues teniendo conocimiento de que la consumidora ejerció su derecho de retracto por medio escrito, no atendió al mismo, ni efectuó la devolución del dinero conforme lo establecido por la ley.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción de la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., es directa e individual, pues se acreditó que ésta se negó a hacer la devolución del dinero, a pesar que la consumidora había ejercido su derecho de retracto, lo cual afectó la esfera patrimonial de la consumidora.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

En el presente caso, con la comisión de la infracción administrativa por parte de la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS S.A. de C.V., consistente en negarse a devolver las cantidades de dinero cuando la consumidora ejerció su derecho de retracto —artículo 44 letra k) de la LPC—, se ocasionó una afectación a la esfera jurídica de los derechos de la consumidora, quien no pudo recibir efectivamente la devolución de lo pagado, conforme a lo establecido en el artículo 13-A de la LPC, disposición que era aplicable para los hechos analizados en la resolución de mérito, según se estableció en el apartado VII de la presente resolución.

La conducta infractora de la proveedora ocasionó un perjuicio económico a la consumidora, en razón de que esta erogó cantidades de dinero por los servicios contratados que, a la fecha en que ejerció su derecho de retracto (25/09/2020), ascendían a \$2,350.00 dólares. Además, lo anterior supuso no sólo la disminución en el patrimonio de la consumidora que pudo utilizar para otros propósitos dicha suma de dinero, sino también perdió la posibilidad de eventuales beneficios económicos derivados de la referida suma.

Por otra parte, la infractora al obtener el pago efectuado acrecentó su patrimonio y adquirió las ventajas del dinero pagado en concepto del precio del contrato, en perjuicio de la consumidora pues el servicio no fue prestado, debido a que se retractó de la contratación.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la multa, este Tribunal pretende causar un efecto disuasivo¹ en la infractora BAHÍA LOS SUEÑOS S.A. de C.V, quien han cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra k) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Tal como se expuso en el apartado VII de esta resolución, la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., cometió la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, al negarse a devolver el dinero cuando la consumidora ejerció el derecho de retracto; y de acuerdo al artículo 47 de la LPC, las infracciones calificadas como muy graves se sancionarán con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el perjuicio económico que la infractora ocasionó a la consumidora por la conducta cometida, con el propósito de cumplir con la finalidad perseguida por el legislador y con el objeto de establecer el monto mínimo base que la multa a imponer podría llegar a tener, de modo que, en el presente caso no podría sancionarse a la proveedora por una suma menor de la cantidad a la que asciende el presunto daño ocasionado a la consumidora.

Por consiguiente y en atención a los criterios para la determinación de la multa –ampliamente desarrollados en el apartado anterior–, este Tribunal impone a BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., una multa de **QUINCE MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,208.50)**, equivalentes a 50 meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción *muy grave* regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por no devolver el dinero pagado a la consumidora, señora

pese a que ejerció su derecho de retracto, según se ha establecido en el presente procedimiento

¹ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

administrativo; multa que representa el **10.00%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora en su denuncia solicitó “(...) que el proveedor revierta el monto de \$2,350.00 a su tarjeta de crédito número ****_****_**** ya que el servicio contratado no ha sido utilizado (...)”, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del 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, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, 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.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, 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.

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, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra p) de la LPC la titularidad del derecho a desistir o retractarse de un contrato en los términos de la misma ley, le corresponde al consumidor como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste en la devolución del monto pagado, por haber ejercido su derecho de retracto.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por la consumidora señora _____ en concepto de los servicios turísticos u hoteleros de los cuales, la consumidora ejerció su derecho de retracto de la contratación en fecha 25/09/2020, fecha a la que la consumidora había realizado el pago de \$2,350.00, pudiendo retener la proveedora hasta un máximo de \$3.86 dólares de los Estados Unidos de América en concepto de gastos administrativos, conforme a lo estipulado en el artículo 13-A, literal b) romano III de la LPC.

En consecuencia, la proveedora deberá devolver a la consumidora la cantidad de \$2,346.14.

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 13-A, 44 letra k), 47, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregados* los escritos presentados por la consumidora, señora _____ y el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial y especial de la proveedora BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y la documentación que consta agregada de fs. 65 al 74 y 76 al 104. Además, *tome nota* la Secretaría de este Tribunal del lugar y medio señalados por la denunciante y el apoderado de la proveedora denunciada para recibir actos de comunicación.
- b) *Sanciónese* a la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., con la cantidad de **QUINCE MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,208.50), equivalentes a 50 meses de salario mínimo mensual urbano en la industria** — D. E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, T417 del 22/12/2017— en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por no devolver el dinero pagado a la consumidora, señora _____ pese haber ejercido su derecho de retracto, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Ordénese* a la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. *devolver* a la señora _____ la cantidad de **DOS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES CON CATORCE CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,346.14).**
- d) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar una copia de la presente resolución a la señora _____, para las acciones legales que estime convenientes.

e) *Notifíquese.*

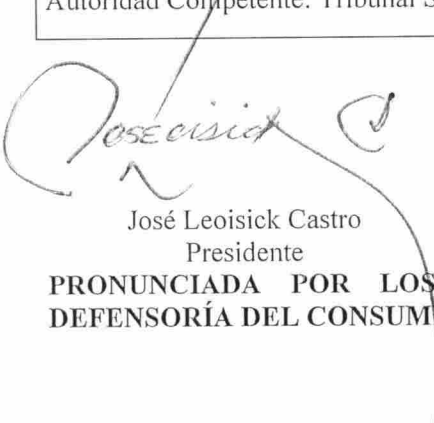
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

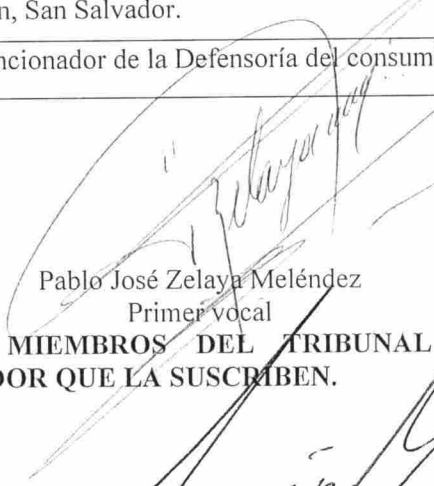
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.


Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

Autoridad Competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del consumidor.



José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Lidia Patricia Castillo Amaya
Segunda vocal

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

RC/P/ym


Secretario del Tribunal Sancionador