 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 26/07/2021 Hora: 13:01 Lugar: San Salvador	Referencia: 464-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidora denunciante:			
Proveedora denunciada:	Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 10/01/2020, la denunciante manifestó que: <i>“recibió una llamada del proveedor indicándole que se presentara al Hotel Sheraton Presidente para darle a conocer los beneficios de Bahía Los Sueños San Salvador, llegando en fecha 13/12/2019 se presentó una vendedora del proveedor Bahía del Sol a explicarle los beneficios como socio del Club, solicitándole la tarjeta de crédito para verificar su récord crediticio, confiada la consumidora entregó la tarjeta de crédito, al regresar el vendedor llevaba el contrato, el recibo de pago por el valor de \$3,800.00 y el Boucher del banco por la cantidad indicada haciéndole que firmara dicho comprobante y el contrato, a la vez la vendedora le ofreció el paquete vacacional con las estadías de día y de noche con bufet y servicio a la carta ilimitado, habitaciones VIP bebidas nacionales y extranjeras ilimitadas, con un lugar mejorado al Decamerón. Es el caso que en fecha 2 y 3 de enero del 2020 hizo uso del certificado de estadía por una noche y dos días para personas, al llegar a las instalaciones se percataron que el lugar no es como lo dice la publicidad, la atención pésima, la comida bufet y a la carta no era ilimitados, como se lo hicieron creer, no estando conforme con la situación, el bufet era limitado y solo de dos clases de comida, no estando de acuerdo con los servicios del proveedor considerando un engaño por la vendedora, por medio de correo electrónico presentó su reclamo dirigido al proveedor según correo y a la fecha no le han correspondido”.</i></p> <p>Se siguió la etapa de medios alternos de solución de controversias; dando como resultado final un desacuerdo entre las partes intervinientes. (fs. 27).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente administrativo, recibiendo en este Tribunal en fecha 26/03/2020.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
La consumidora solicitó <i>“que el proveedor le reintegre lo pagado la cantidad de \$3,800.00 ya que ha incumplido el contrato y en vista que habiendo reclamado no le dieron respuesta, considerando un incumplimiento de contrato. Con base en los artículos 4 literal e), 24, 43 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos</i>			

Administrativos.”

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

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

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

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

En fecha 13/05/2021 —f. 39— se recibió escrito suscrito por la licenciada

en su calidad de apoderada general judicial y especial de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., mediante el cual contesta la audiencia conferida en sentido negativo, agregando documentación de fs. 40 a 65.

Dentro de sus argumentos, presenta como prueba carta de reserva para ingresar a las instalaciones del Hotel Bahía del Sol y hacer uso de las mismas, en la que consta que la consumidora hizo uso de seis pasadías, ingresando el día dos de enero del año dos mil veinte, probando con la misma el uso de los servicios contratados en su respectiva membresía vacacional, razón por la cual aduce que no es procedente la devolución del monto cancelado y por ende, no ha habido incumplimiento de contrato.

Ahora bien, como acto seguido, este Tribunal emite resolución de las trece horas con cinco minutos de fecha 02/06/2021, mediante la cual se solicitó a la proveedora denunciada el certificado de estadía que hizo uso la consumidora en fecha dos y tres de enero de dos mil veinte; además, se le solicitó a la consumidora que proporcionara la prueba pertinente para acreditar el ofrecimiento

realizado al momento de la contratación, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicha resolución; si embargo, vencido el plazo no se tuvo respuesta de parte de la consumidora.

Posteriormente, el día 21/06/2021, se recibe escrito (fs. 73) firmado por la licenciada

-fs. 73-, en el cual manifiesta que las estadías de los días dos y tres de enero del año dos mil veinte utilizadas por la consumidora, no fueron usadas mediante certificado de estadía sino seis pasadías del total de las contratadas en su contrato de suscripción de la membresía, aclarando también que el servicio de pasadías es servicio a la carta, con dos snacks y bebidas ilimitadas, y no bufet; agregando documentación de fs. 74 con la cual pretende comprobar el ingreso por parte de la consumidora en las fechas anteriormente descritas debidamente firmada por la señora

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

A. Al respecto, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 146 de la LPC y artículo 106 inc. 3° de la LPA, en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común –en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste– los cuales serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 153 de la LPA establece que *“En el plazo probatorio se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del denunciante y el presunto responsable, cuantas pruebas sean pertinentes y útiles para la determinación de hechos y posibles responsabilidades, o el descargo de éstas”*. El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

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

una actividad procesal dirigida a proporcionar al juzgador una versión fidedigna de lo acontecido.

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

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

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

- a) Fotocopia simple de comprobante de caja #0828 a nombre de _____, de fecha 13/12/2019, que contiene la descripción de un paquete vacacional, junto a un voucher del Banco Cuscatlán por un monto de \$3,800.00 dólares. (fs. 4).
- b) Fotocopia simple de contrato suscrito entre la proveedora denunciada y a nombre de _____, de fecha 13/12/2019. (fs. 5).
- c) Impresión de correo electrónico dirigido a _____ por la consumidora _____, de fecha 06/01/2020, el cual contiene un reclamo en cuanto al servicio recibido los días dos y tres de enero de dos mil veinte. (fs. 6)
- d) Fotocopia simple de reserva de estadía a nombre de _____, de fecha 19/12/2019, para utilizarse los días dos y tres de enero del año dos mil veinte, sin firma de la consumidora. (fs. 44).
- e) Fotocopia de hoja de registro a nombre de _____ de fecha 02/01/2020, en la cual contiene el ingreso de estadía con fecha de salida 03/01/2020, firmada por la consumidora. (fs. 74).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.

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

1) *larelación contractual* existente entre la consumidora y la proveedora, por medio de fotocopia de suscripción de contrato por servicios hoteleros, documento que, de conformidad a lo establecido en el artículo 999 romano VII del Código de Comercio, se constituye como medio de prueba de las obligaciones mercantiles derivadas de la misma;

2) *Hoja de registro* que respalda el uso de los servicios hoteleros utilizado por la consumidora _____ los días dos y tres de enero de dos mil veinte.

De análisis de la prueba antes referida, se ha podido acreditar que la consumidora ha utilizado los servicios hoteleros contratados con la sociedad denunciada, iniciando la estadía el día jueves dos de enero y finalizando la misma el día viernes tres de enero del año dos mil veinte.

El hecho anterior, coincide con lo manifestado por la consumidora al momento de interponer su denuncia; sin embargo, ésta expone que las estadías que utilizó, en las fechas arriba señaladas pertenecen a un certificado de estadía, y que al momento de la contratación le ofrecieron comida bufet, servicio a la carta y bebidas ilimitadas.

Así, este Tribunal, solicitó como prueba para mejor proveer, en resolución de las trece horas con cinco minutos del día 02/06/2021, a la proveedora denunciada que proporcionara dicho certificado de estadía que utilizó la consumidora en fecha dos y tres de enero de dos mil veinte; a su vez, se le solicitó a la consumidora que presentara la prueba pertinente para acreditar dicho ofrecimiento de comida bufet, servicio a la carta y bebidas ilimitadas al momento de la contratación.

De lo anterior, la apoderada de la proveedora denunciada ha comprobado mediante hoja de registro de fs. 74, documento firmado por la consumidora, que no se trata del uso de un certificado de estadía extendido por la proveedora sino de las pasadías contratadas.

Por otro lado, vencido el plazo para presentar el requerimiento hecho a la consumidora, ésta no se pronunció al respecto. Además, del análisis del contrato suscrito por las partes, no consta dicho ofrecimiento realizado por la proveedora hacia la consumidora.

En este punto debemos constreñirnos al análisis del documento base de la relación contractual agregado de folios 5-6, mediante el cual se constata que los servicios a brindar constaba de una membresía personal que daba derecho a la consumidora a hacer uso de los servicios hoteleros por un plazo de 5 años. Asimismo, en el documento relacionado se establecen tarifas de descuento en renta de habitaciones, alimentación y bebidas, en eventos especiales realizados en las instalaciones del hotel y renta de equipo acuático, sin embargo, en ninguna de las cláusulas se establece la obligación de un servicio de comida tipo bufet o bebidas ilimitadas.

Por lo anterior, este Tribunal puede concluir que dicho ofrecimiento de comida bufet, servicio a la carta y bebidas ilimitadas no puede concretarse como un incumplimiento a lo pactado en el contrato; ya que no consta en ningún documento que la proveedora lo ofertó; asimismo, en el presente expediente administrativo sancionador, ha quedado comprobado que la proveedora denunciada sí ha cumplido con los términos contratados, los cuales son los de brindar los servicios hoteleros.

Bajo la misma línea, esta sede concluye que no se ha comprobado que la proveedora denunciada Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., haya cometido la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC: *“No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* en relación al artículo 24 de la misma ley, que establece: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes (...)”*; por ello se estima procedente **absolver a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.** del referido ilícito jurídico; **razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la**

reposición de la situación alterada.

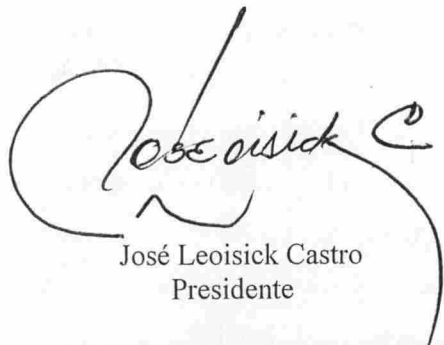
VIII. DECISIÓN

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

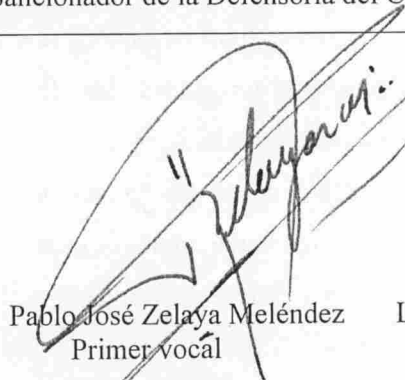
- a) *Absolver* a la proveedora denunciada Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Notifíquese* a los sujetos intervinientes.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor	



José Leoisick Castro
Presidente



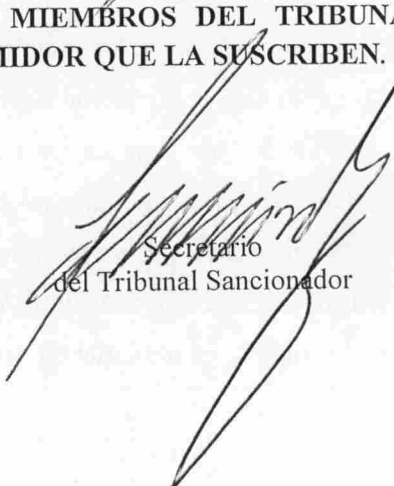
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Lidia Patricia Castillo Amaya
Segundo vocal

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

Ah/MIP



Secretario
del Tribunal Sancionador