

	<p style="text-align: center;">TRIBUNAL SANCIONADOR</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: 23/07/2021 Hora: 08:38 Lugar: San Salvador</p>	<p style="text-align: center;">Referencia: 1-0300-01-17-1453</p>
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. MY DREAM, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>La consumidora interpuso denuncia en fecha 18/04/2017 (fs. 1), en la que manifestó, en síntesis, que en fecha 14/05/2015 firmó "Contrato de Suscripción de Membresía Local Hotel Bahía del Sol Casino and Beach Resort", por el valor de \$3,780.00 del cual pagó \$800.00 y firmó un pagaré por \$3,180.00. Que debido a que no había hecho uso del servicio contratado, en fecha 29/11/2016 interpuso reclamo por escrito a efecto de ejercer su derecho de desistimiento, en donde solicita la devolución de lo pagado por la cantidad de \$2,054.00, pero no recibió respuesta por parte de la proveedora. Agregó que después de haber presentado el desistimiento, la proveedora ha continuado realizando cargos en su tarjeta de crédito del Banco de América Central con terminación **** * por lo que reclama la cantidad de \$2,919.00.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La consumidora solicitó "...que se dé por terminado el contrato de suscripción de membresía No. 0114-1243 ya que desistió del mismo y que le devuelvan lo pagado hasta la fecha por la cantidad de \$2,919.00...".</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Según se consignó en el auto de inicio (fs. 47 al 48), a las proveedoras denunciadas se les 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: "Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)", relacionada con la obligación para los proveedores regulada en el artículo 13 inciso 4º de la citada ley: "Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)".</p> <p>Para el análisis de la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC, en relación al desistimiento, es preciso partir de lo consignado en el artículo 13 de la LPC, el cual regula expresamente el derecho a desistir del contrato.</p> <p>Este Tribunal ha sostenido en casos precedentes –v.gr. resolución definitiva pronunciada a las diez horas con cinco minutos, del día 02/02/2013, en el proceso referencia 289-12 Acum.– que el artículo 13 inciso 4º de la LPC 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</p>			

dentro de la actividad comercial, de las cuales puede escoger la que mejor le convenga, sin que se le pueda imponer un producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades particulares.

Sin embargo, el ejercicio del derecho a desistir supone la concurrencia de determinadas circunstancias, establecidas en el inciso 1° del citado artículo 13 de la LPC, 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 ciertas condiciones:

1°) 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 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 oral o escrita, convencional o electrónica, entre otras; pues, en dicha circunstancia, la determinación del lugar y tiempo de celebración del contrato mercantil se regirá por las reglas establecidas en los artículos 966 al 968 del Código de Comercio, y no es aplicable lo regulado en el inciso 1° del artículo 13 de la LPC, sin perjuicio de otras disposiciones atinentes a este tipo de contratación.

2°) 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 del Código Civil). Sin embargo, en ese mismo período de tiempo, antes mencionado, el artículo 13 de la 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 en 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.

En relación a lo anterior conviene traer a cuenta lo que sostuvo la Sala de lo Contencioso Administrativo en la sentencia referencia número 320-C-2003 de las diez horas con cinco minutos del 13/09/2005: *"El desistimiento, es una facultad que se regula legalmente y permite que una persona se desvincule del pacto que celebró.... La gran característica de esta facultad reside en que no existe necesidad de alegar causa alguna para su ejercicio, pues la utiliza el consumidor a su libre arbitrio. Se pretende que la voluntad del consumidor sea libérrima, beneficiándole así al eximirle de cualquier clase de prueba de la existencia de algún tipo de causa legítima para desligarse del contrato"*.

Además, de las dos condiciones antes señaladas, la ley dispone que el efecto de que el consumidor solicite el desistimiento 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 4º de la LPC); tal retención corresponde a los gastos administrativos en los que pudo incurrir el proveedor, y que tiene derecho a retener, ya que no habría incumplimiento ni retraso en la entrega del bien o servicio.

En efecto, el porcentaje máximo que el proveedor puede retener en concepto de interés legal mercantil en casos de desistimiento, en la actualidad es del doce por ciento (12%) anual (conforme al Acuerdo Ejecutivo N° 1299 del 13/12/1983, publicado en el Diario Oficial N° 16 Tomo 282 del 23/1/1984).

En ese orden, el artículo 44 de la LPC consigna como una infracción muy grave *"k) negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)"*.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor ha desistido de la contratación; en segundo lugar, que el consumidor ha pagado el precio total del contrato o al menos una parte del mismo; y, en tercer lugar, la negativa del proveedor a entregar al consumidor la cantidad de dinero correspondiente. Dicha negativa puede darse: *a)* de forma expresa, por ejemplo manifestando el proveedor que no existe el derecho a desistir, que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver sea distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, se rehúse a devolver el dinero que corresponda; o, *b)* de forma tácita o por omisión, por ejemplo cuando el proveedor deje de reconocer el derecho a desistir, no admita su existencia, esquive o no conceda la devolución correspondiente.

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 (...)*”.

V. CONTESTACIÓN DE LAS PROVEEDORAS DENUNCIADAS

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, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. En fecha 24/06/2021 se recibió escrito (fs. 71) firmado por la licenciada _____, en calidad de apoderada general judicial y especial de la proveedora BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., mediante el cual expuso, en esencia, que a partir del momento de la contratación *quedaron habilitados todos los servicios desde ese mismo momento por medio de su credencial que se le otorgó en dicho acto, dando por iniciado su servicio contratado*. Finalmente, señaló lugar y medio para recepción de notificaciones y adjuntó documentación de fs. 72 al 78.

B. En virtud que en acta de fs. 79 –de fecha 30/06/2021–, se consignó que se dejó aviso de notificación de la resolución que antecede (fs. 67), por no haberse encontrado a persona que pudiese recibir la notificación a nombre de la sociedad MY DREAM, S.A. de C.V. y habiendo transcurrido el plazo legal para que persona alguna acudiera a este Tribunal a darse por notificado de la misma en representación de la referida sociedad, se tiene por efectuada la notificación respectiva, de conformidad a los artículos 98 número 6 de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA– y 177 del Código Procesal Civil y Mercantil –en lo sucesivo CPCM–.

Habiéndose seguido el procedimiento consignado en el artículo 145 de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora MY DREAM, S.A. de C.V., pues en resoluciones de folios 47 al 48 y 67 se le concedió el plazo de diez y ocho días hábiles, respectivamente, contados a partir del siguiente al de la notificación de dichas resoluciones, para que presentara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, las cuales fueron notificadas a la misma los días 23/04/2021 (fs.63) y 30/06/2021 (fs. 79); sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora.

C. Es conveniente señalar que lo argumentado por la licenciada _____, respecto a que la prestación de los servicios inició el día de la contratación, 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 uno 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 desistimiento.

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

1. Copias confrontadas de solicitud de programa (fs. 4); reglamento para uso del *Plan Cero Noches* (fs. 5); formulario para cargo automático en tarjeta de crédito (fs. 17); contrato de suscripción de membresía local (fs. 15 y 76), 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 a pagar por el servicio contratado y la forma de pago.
2. Copia de recibo de caja # 9327 (fs. 77) y de factura (fs. 16), emitidos por la sociedad MY DREAM, S.A. de C.V., a nombre de la señora _____, donde se especifica el pago de \$600.00 y \$200.00, en concepto de prima y gastos de contrato, respectivamente, haciendo un total de \$800.00, acreditándose con esto la relación de consumo entre la consumidora y la proveedora MY DREAM, S.A. de C.V.
3. Nota en la cual la consumidora notifica a las proveedoras el ejercicio de su derecho de desistimiento, en fecha 29/11/2016 (fs. 9).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

Al respecto, este Tribunal Sancionador deberá analizar –en el caso en particular–, en primer lugar, que la consumidora ha desistido de la contratación; en segundo lugar, que la consumidora ha pagado el precio total de contrato o al menos una parte del mismo; y, en tercer lugar, la negativa de las proveedoras –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 las proveedoras denunciadas; así como la fecha de celebración del contrato –14/05/2015– (fs. 4, 5, 76 y 77).
2. Que el precio de total de la membresía local se pactó por la cantidad de \$3,780.00, pagaderos mediante una prima de \$600.00 y 60 cuotas mensuales de \$53.00, mediante cargo automático a la tarjeta de crédito número ****_****_**** (fs. 17). Además, se pactó un cargo anual por el valor de \$300.00 y se realizó un pago por \$200.00 en concepto de gastos de contrato.
3. Que en fecha 29/11/2016, por medio de nota (fs. 9), la consumidora efectivamente presentó ante las proveedoras, una carta en la que solicita dejar sin efecto el contrato, así como que se hiciera efectiva la devolución de lo pagado. Mediante dicha carta se demuestra que la consumidora, efectivamente, ejerció su derecho de desistimiento.

B. En este punto, es importante retomar el argumento esgrimido por la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., y así poder establecer en primer lugar, si al momento en que la consumidora ejerció su derecho a desistir del contrato, el servicio ya había sido prestado o no, para posteriormente determinar si la consumidora tenía derecho a desistir del contrato o no.

I. En el presente caso, nos encontramos ante un contrato de adhesión, mediante el cual las cláusulas y condiciones generales del mismo, son establecidas de forma unilateral por la proveedora y en el cual la consumidora no tiene la posibilidad de negociar aspectos del mismo, sino solo aceptar o rechazar tal propuesta.

Según consta en la copia del contrato (fs. 15 y 76) suscrito por la consumidora, hace referencia a que los servicios serán prestados por **HOTEL BAHÍA DEL SOL**, siendo el **objeto del contrato** contenido en la cláusula I): "*La sociedad proporcionará al Contratante una Membresía Personal del CLUB DE SERVICIOS TURISTICOS denominado comercialmente como "HOTEL BAHÍA DEL SOL", la cual estará sujeta y se regulará por las condiciones, modalidades, pactos y renunciaciones, contenidas en el presente documento (...)*", por un periodo de 6 años, según cláusula **IV) DURACION DEL CONTRATO**, que establece: "*La duración del presente contrato de Membresía será por 6 años, contados a partir de esta fecha...*". Asimismo, se reitera en dicho documento que se trata precisamente de la prestación de servicios turísticos y hoteleros, descuentos en comida, eventos, equipo acuático y estadias que serán aplicables en el HOTEL BAHIA DEL SOL.

Resulta pertinente además mencionar que en el texto del contrato se establece en la cláusula I) letra P), que, *para hacer uso de la membresía, en temporada alta, el contratante deberá como requisito indispensable, hacer su reservación con un mínimo de sesenta días de anticipación.* De la misma manera en la letra Q) de la referida cláusula se dispone que, *para hacer uso de la membresía en temporada baja, el contratante deberá como requisito indispensable, hacer su reservación con un mínimo de siete días de anticipación.*

Es así, que, de la lectura de dichas condiciones, se puede entender que, para hacer uso de los servicios prestados por la proveedora denunciada, se le impone a la consumidora un requisito ineludible, el cual como se mencionó anteriormente, es realizar una reservación con un tiempo anticipado. Es decir, que, aunque la consumidora obtenga la membresía para hacer uso de las instalaciones y demás beneficios, ésta no puede presentarse sin previo aviso al hotel.

Ahora bien, debido a la naturaleza del contrato, que consiste en prestar los servicios turísticos y hoteleros descritos anteriormente, no se puede dar por hecho o entenderse que se tenga por iniciada la prestación de dichos servicios a partir del momento de la contratación, ya que para hacer uso de las instalaciones, se le impone la carga a la consumidora en el contrato de que debe reservar con antelación.

De lo anterior, se extrae que la prueba de descargo aportada por la proveedora denunciada –por medio de su apoderada– resulta *insuficiente* para demostrar el uso de los servicios por parte de la consumidora; pues solo se ha acreditado la fecha en la que se realizó la contratación de los servicios, pero esto nunca podría interpretarse como que la prestación de los servicios inició el mismo día de la contratación, siendo que, para hacer uso de ellos debe seguirse estrictamente el procedimiento de reserva, el cual tiene sus propias características que atienden a la temporada en que la consumidora desea hacer uso de los servicios turísticos y hoteleros. Más aún cuando el objeto de la contratación es por una parte que la proveedora se obligó a prestar los referidos servicios turísticos y hoteleros por un plazo de 6 años y la consumidora esperaba hacer uso de

las instalaciones de los hoteles y gozar de los beneficios y descuentos por el mismo período de tiempo, por tanto, no se ha acreditado por parte de la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. la prestación de servicios adicionales en otras fechas distintas a la de celebración del contrato desistido, es decir, que no se ha demostrado la **efectiva prestación de un servicio** hotelero contratado.

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 BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., su voluntad de desistir y realizó la solicitud de la devolución de lo pagado a cuenta del servicio contratado, según expuso en nota de fs. 9.

2. En concordancia con lo anterior, y al haberse determinado que los servicios contratados por la consumidora no se habían prestado al momento en que ésta comunicó su deseo de dejar sin efecto la contratación a la proveedora, se concluye que **sí nos enfrentamos a hechos que encajan dentro de lo regulado por el artículo 13 inciso 4° de la LPC** que dispone: "*cuando el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado*"; y a la señora sí le asistía su derecho, y que fue ejercido mediante nota agregada a fs. 9.

C. Ahora bien, el principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, 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 que 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 Sala De lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario 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.

De manera que, analizada la conducta objeto del presente procedimiento, este Tribunal advierte que la misma le es imputable a ambas proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., por haber sido ambas las que contrataron con la consumidora y por ser quienes se encontraban obligadas a devolver las cantidades pagadas cuando se ejerció el derecho de desistimiento, en virtud del contrato de agencia de representación pactado entre ambas proveedoras (fs. 15 y 76).

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 (fs. 15 y 76), 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 1° y 2° 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 el contrato antes referido se comprueba que la consumidora contrató 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.

D. Al establecerse que la consumidora estaba facultada por ley para ejercer su derecho de desistimiento, ambas proveedoras estaban en la obligación de devolverle la cantidad de dinero pagada a cuenta del servicio contratado y que no fue prestado. No obstante, en el presente expediente se comprobó que las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., no hicieron efectiva la devolución del dinero a la consumidora a pesar que ésta manifestó su derecho de desistimiento.

Por lo anterior, se determina que la conducta de ambas proveedoras, 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 las denunciadas por “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”.

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 las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, 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”.

Respecto a ambas proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., por falta de información financiera, este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a las mismas de acuerdo a lo establecido en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE ya que, para el caso que nos ocupa, no se cuenta con la información objetiva de los volúmenes de venta de ambas proveedoras.

En suma, dado que no se ha podido determinar a cuánto ascienden las ganancias directas obtenidas por ambas proveedoras durante el periodo en que la denunciante ejerció su derecho de desistimiento (29/11/2016), este Tribunal procederá a imponer una multa partiendo del impacto en los derechos de la consumidora y la naturaleza del perjuicio ocasionado.

Cabe mencionar que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento 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), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

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 de las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., de efectuar la devolución del dinero, cuando la consumidora haya ejercido su derecho de desistimiento, tanto el artículo 13 inciso 4°: *“cuando el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado”*; no obstante, como ya se ha mencionado, las proveedoras no atendieron dicho mandamiento legal, ni esgrimieron alguna eximente válida.

De lo anterior se desprende que las referidas sociedades son responsables 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 las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., actuaron con *negligencia*, pues teniendo conocimiento de que la consumidora ejerció su derecho de desistimiento por medio de escrito, no atendieron dicha solicitud, ni efectuaron la devolución del dinero.

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 las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A.

de C.V., es directa e individual, pues se acreditó que fueron ambas las que se negaron a hacer la devolución del dinero, a pesar que la consumidora había ejercido su derecho de desistimiento, 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 las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., consistente en negarse a devolver las cantidades de dinero cuando la consumidora ejerció su derecho de desistimiento —artículo 44 letra k) de la LPC—, se ocasionó una afectación a la esfera jurídica de los derechos de la consumidora, quien no pudo ejercer efectivamente la devolución de lo pagado, conforme al artículo 13 inciso 4° 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 las proveedoras, 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 desistimiento (29/11/2016) ascendían a \$2,054.00 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 desistió de la contratación.

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

Mediante la imposición de la multa, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo¹ en las infractoras BAHÍA LOS SUEÑOS S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., quienes 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.D de esta resolución, las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., cometieron 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 desistimiento;

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.

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 las infractoras ocasionaron 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 las proveedoras 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. y MY DREAM, S.A. de C.V., a cada una, multa de **DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,959.20)** en concepto de multa, equivalentes a 12 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 _____ cuando ejerció su derecho de desistimiento, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **2.4%** 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 la devolución total del monto pagado, por haber ejercido su derecho de desistimiento, 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 de la Corte Suprema de Justicia, 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 de la Corte Suprema de Justicia, 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 desistimiento.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por la consumidora señora _____ en concepto de los servicios hoteleros de los cuales, la consumidora ejerció su derecho de desistimiento de la contratación en fecha 29/11/2016, fecha en la cual la consumidora había realizado el pago de \$2,054.00, pudiendo retener la proveedora hasta \$381.54 dólares de los Estados Unidos de América en concepto de gastos administrativos conforme a lo estipulado en el artículo 13 inciso 4° de la LPC.

En consecuencia, las proveedoras deberán devolver a la consumidora la cantidad de \$1,672.46 valor cancelado al momento de ejercer el derecho a desistir, más la totalidad de las cantidades que hayan sido cargadas automáticamente a la tarjeta de crédito de la consumidora, con posterioridad a la fecha en que ésta ejerció su derecho a desistir del contrato, por lo que las proveedoras deberán de realizar como mínimo la devolución de la suma total de \$2,798.46, que resulta de considerar el saldo a financiar por el servicio contratado (\$3,180.00, fs. 76), menos el valor a retener por las proveedoras (hasta \$381.54), lo anterior en virtud de contar con indicios suficientes que permiten establecer que a pesar que la consumidora ejerció su

derecho de desistimiento, las proveedoras continuaron realizando los cargos automáticos en la tarjeta de crédito de la denunciante (fs. 12).

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, 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 efectuada la notificación de la resolución a fs. 67 a la sociedad MY DREAM, S.A. de C.V.
- b) *Sanciónese* a la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., con la cantidad de **DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,959.20)** equivalentes a **12 salarios mínimos urbanos en la industria** — *D.E. N° 104 del 1/julio/2013, publicado en el D. O. N°119, T400 misma fecha*— 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 desistimiento, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- c) *Sanciónese* a la proveedora MY DREAM, S.A. de C.V., con la cantidad de **DOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE DÓLARES CON VEINTE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,959.20)** equivalentes a **12 salarios mínimos urbanos en la industria** — *D.E. N° 104 del 1/julio/2013, publicado en el D. O. N°119, T400 misma fecha*— 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 desistimiento, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- d) Dichas multas deben hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.**
- e) *Ordénese* a las proveedoras BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V. y MY DREAM, S.A. de C.V. *devolver* a la señora la cantidad de **DOS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO DÓLARES CON CUARENTA Y SEIS CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,798.46).**

f) Notifíquese.

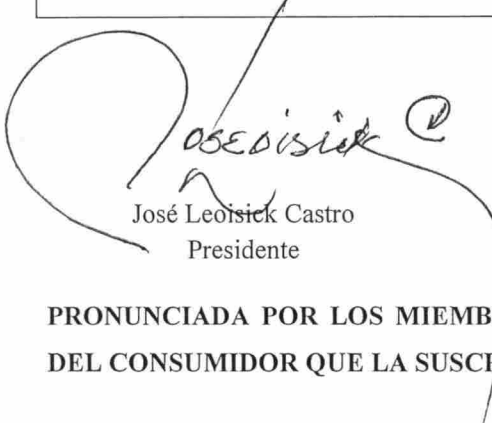
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

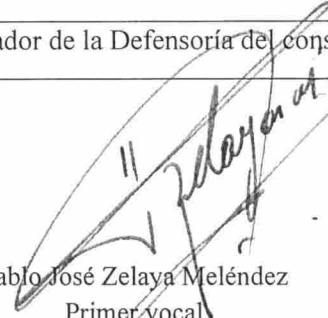
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.


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.

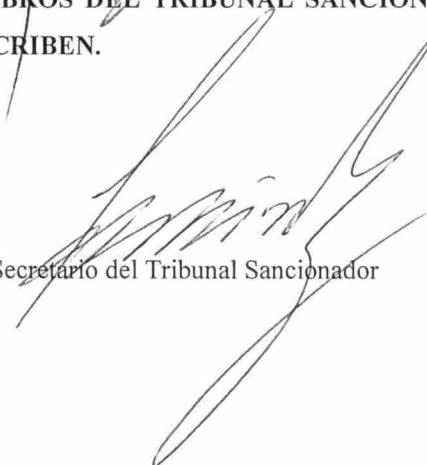

José Leoisick Castro
Presidente


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/ym


Secretario del Tribunal Sancionador