


"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

 Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 21/03/2024 Hora: 13:43 Lugar: San Salvador	Referencia: 460-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. La consumidora interpuso denuncia en fecha 20/01/2021 (fs. 1), manifestando que, <i>"reclama el desistimiento del contrato con No. [redacted] del día 30/11/2020. Indica que en la factura le cobran con un número de contrato diferente [redacted], denuncia que le solicitaron la tarjeta de crédito para consultar su clasificación crediticia, se la llevaron y no fue así, porque de una sola vez pasaron un cobro de \$1910.0, cuando retornaron con el cobro reclamó, porque le habían expuestos por cuotas y se lo cobraron todo de una sola vez. Hecho que ocurrido en Col. Escalón. San Salvador. Presentó su reclamo al proveedor el día 01/12/2020 a las 2.33pm, le citaron para saber porque quería desistir, y quedaron en conciliar, que le iban a llamar lo cual no ha sucedido y no me han hecho la devolución del dinero"</i>.</p> <p>B. En fecha 05/02/2024 se recibió escrito (fs. 58) firmado por los licenciados [redacted] y [redacted] por medio del cual manifiestan que <i>"a las 9:10 horas del día 02 de febrero de 2024 presentamos escrito dirigido al Señor Presidente de la Defensoría del Consumidor informando sobre la finalización del vínculo profesional con la sociedad Dreams Productions, S.A. DE C.V. A su vez, hicimos de su conocimiento que nos habíamos enterado de que el señor [redacted], había renunciado a la representación Legal de la referida sociedad, por lo tanto, nuestro poder ha perdido vigencia de conformidad al artículo 1923 del Código Civil"</i>.</p> <p>Sostienen que, en aras de probar ante este Tribunal el cese del poder conferido en su favor, los referidos profesionales anexaron copia simple con sello recibido del escrito mencionado (fs. 59 y 60). Señalando que, por haber perdido vigencia el poder que los acredita como apoderados de la proveedora denunciada, es imposible evacuar el traslado solicitado en resolución de las trece horas con cuarenta y seis minutos del día 16/01/2024 (fs. 55), la cual daba apertura al término probatorio del presente procedimiento.</p> <p>Asimismo, en fecha 14/03/2024 fue remitido a este Tribunal escrito y documentación anexa, por el Centro de Solución de Controversias, mediante el cual se informó que:</p>			

a) En los meses de noviembre y diciembre del 2023, el señor _____, representante legal de la sociedad DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., notificó a los consumidores y clientes de HEALTH SOLUTIONS, el traslado de las oficinas administrativas a una nueva ubicación, sin brindar nueva dirección a la fecha, manifestando que las notificaciones continuarían por medio de correo electrónico y WhatsApp.

b) En fecha 24/01/2024, se presentó al Centro de Solución de Controversias, el señor _____, notificando que a las once horas y un minuto del día 19/01/2024, se inscribió en el Registro de Comercio del CNR, su renuncia al nombramiento de administrador único y representante legal de la sociedad DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., sin informar quien supliría su cargo, y la nueva dirección de notificación.

c) Que en fecha 02/02/2024, se recibió escrito en el Centro de Solución de Controversias, suscrito por los licenciados _____ y _____, apoderados de la sociedad DREAMS PRODUCTIOS, S.A. DE C.V., quienes informaron la finalización del vínculo profesional con la referida sociedad, por incumplimiento de ésta, manifestando que esta separación se dio desde el año 2023, sin señalar fecha concreta.

d) Que a la fecha la sociedad DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., no ha proporcionado ni inscrito en el Registro de Comercio del CNR, una nueva dirección y tampoco ha nombrado a un nuevo representante legal, lo cual podría constituir y considerarse una acción premeditada por el proveedor para evadir responsabilidades en relación al incumplimiento de sus obligaciones con sus clientes y ante la Defensoría del Consumidor, en relación a las denuncias recibidas en la Defensoría del Consumidor de las cuales no se ha recibido respuesta alguna.

C. Advierte este Tribunal que, según escritos antes relacionados, este Tribunal no cuenta con los medios idóneos para realizar las debidas notificaciones a la proveedora denunciada, pues la misma no ha brindado dirección, ni medios electrónicos para ser notificada, asimismo, la sociedad carece de representante legal o apoderado que actúe en nombre de la misma. Por lo anterior, y en resguardo de los derechos de los consumidores, esta Sede resuelve procedente realizar las notificaciones de este procedimiento administrativo sancionatorio a la proveedora, mediante tablero público, según lo dispuesto en los artículos 167 de la Ley de Protección al Consumidor, 171 inciso 2º y 186 del Código Procesal Civil y Mercantil, y artículo 100 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

D. El día 07/02/2024 se recibió escrito (fs. 61 y 62) firmado por la señora _____, en calidad de consumidora denunciante en el que manifestó que, encontrándose dentro del término probatorio incorpora prueba documental, consistente en:

i. Copia simple del contrato de servicios de intermediación, celebrado con la proveedora denunciada, con el cual pretende probar que fue firmado en fecha 30/11/2020, constando el cobro por la cantidad de \$1,910:00 dólares (fs. 63 al 65).

ii. Copia simple de factura número emitida por la sociedad DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., en fecha 30/11/2020, por medio del cual pretende probar el cobro total del contrato sin su consentimiento (fs. 66).

iii. Copia de estado de cuenta del banco Davivienda, mediante el cual pretende probar el cargo a su tarjeta, por el valor de \$1,910.00 dólares, a favor de HEALTH SOLUTIONS (fs. 67).

iv. Copia simple del escrito de retracto del contrato, con acuse de recibido de fecha 01/12/2020 a las 14:30 horas, con dicho escrito pretende probar que los productos y/o servicios adquiridos con la sociedad DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., no fueron prestados, asimismo que la solicitud de retracto la realizó un día después de haberse celebrado el contrato, cumpliéndose lo estipulado en el artículo 13-A de la LPC (fs. 68).

v. Impresión de correo electrónico recibido a las 17:36 horas, del día 01/12/2020, en el cual se le anexa certificado número . Con dicha impresión pretende probar, que la denunciada no hizo efectivo los productos y/o servicios ofertados, el mismo día de la celebración del contrato, así como también el ejercicio del retracto, se realizó en forma y tiempo de conformidad al artículo 13-A de la LPC (fs. 69 y 70).

vi. Copia simple de carta suscrita por la junta directiva de la sociedad DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., de fecha 25/02/2021, con la que pretende probar la negativa de la proveedora denunciada a realizar el reintegro de los \$1,9100.00 dólares (fs. 71).

III. PRETENSION PARTICULAR

La consumidora solicitó: *"el desistimiento del contrato y respectiva devolución de lo pagado. Reclama con base a los artículos 4 b), 13 inciso 4 y 44 k) de la Ley de Protección al Consumidor"*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 35 y 36) 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: *"Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos"*, en relación con el artículo 13-A de la misma normativa que señala: *"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 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 (...)"*.

Asimismo, en México se encuentra regulado en la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 56 que prescribe: *"El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del bien en forma personal, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación hecha conforme a este artículo deja sin efecto la operación, debiendo el proveedor reintegrar al consumidor el precio pagado"*.

Además, en Brasil, en la Ley N°8.078, que dispone sobre la protección del consumidor y dicta otras providencias, el artículo 49 establece: *"El consumidor puede desistir del contrato en un plazo de siete días contados a partir de su firma o del momento en que recibió el producto o servicio, siempre que la contratación de suministro de productos y servicios haya ocurrido fuera del establecimiento comercial, especialmente por teléfono o a domicilio"*.

Continúa la referida normativa en su párrafo único: *"Si el consumidor ejercita su derecho de arrepentimiento previsto en este artículo, los valores eventualmente pagados bajo cualquier título, durante el plazo de reflexión, serán devueltos inmediatamente, actualizados monetariamente"*.

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:

A. En fecha 25/09/2023 se recibió escrito (fs. 39 al 49) firmado por el licenciado en calidad de apoderado general judicial de la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., calidad que acreditó por medio de copia certificada de testimonio de escritura pública de poder general judicial conferido a su favor por la aludida sociedad (fs. 50 al 52); mediante el referido escrito se mostró parte en el procedimiento, realizó una sucinta reseña de las actuaciones acaecidas en el mismo, además, se refirió a los hechos denunciados y alegó improcedencia

del reintegro por las siguientes razones: (i) la señora [redacted] manifiesta en su denuncia que el motivo por el cual solicita el reintegro, se debe a que ella no estuvo de acuerdo con el cobro, sin embargo, tal requisito no se encuentra estipulado en la ley, seguidamente citó el artículo 13-A, e hizo referencia a los supuestos que se deben cumplir para que opere el reintegro, según su criterio señaló que estos son, en primer lugar no se hubiere perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de 8 días, y por otro lado que el servicio no se hubiere empezado a prestar.

(ii) La consumidora manifiesta que no estuvo de acuerdo con el cargo a la tarjeta, sin embargo, consta el documento denominado "METODO Y CONDICIONES DE PAGO", en el cual se plasma la firma de la señora [redacted] en donde autoriza a la proveedora denunciada a que debiten de la tarjeta la cantidad de \$1,910.00 dólares, y su forma de pago, señalando a su criterio que la señora [redacted], no ha dicho la verdad al interponer su denuncia.

En ese orden, para dar sustento a sus alegatos, el apoderado de la denunciada ofreció prueba documental que se encuentra anexada al expediente, la cual consiste en:

- a) Certificado denominado "Plan: Health Solutions – Asistencia Integral" (fs. 53). Con dicho certificado pretende probar que, los servicios han sido prestados a la señora [redacted]
- b) Documento denominado "Métodos y Condiciones de Pago" (fs. 54). Con dicho documento pretende probar que, es falso lo manifestado por la consumidora en la interposición de su denuncia, específicamente el hecho de que no estuvo de acuerdo con el cobro y la forma de pago.

Adicionalmente, se refirió al requerimiento de las declaraciones de renta realizadas a su representada en resolución de inicio del presente procedimiento, y adujo que, afecta inminentemente la garantía de presunción de inocencia y la no autoincriminación plasmada en el artículo 12 de la Constitución, ya que se está adelantando a una posible sanción.

Finalmente, el licenciado [redacted] señaló lugar y medio técnico para recepción de notificaciones derivadas de la sustanciación del presente, además comisionó persona para tales efectos.

B. Ahora bien, los alegatos vertidos por el apoderado de la proveedora denunciada se encuentran vinculados a la configuración de la infracción consignada en el artículo 44 letra k) de la LPC; por ello, estos serán abordados en el romano VII ANALISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN de la presente resolución, y con la finalidad de evitar que la misma adolezca de ser repetitiva.

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 el consumidor haya ejercido el derecho de retracto.

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

1. Fotocopia simple de factura número , emitida por la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., en fecha 30/11/2020, por la cantidad de \$1,910.00 dólares, en concepto de "Afiliación Health Solutions SSV 881120" (fs. 4 y 66), por medio del cual se acredita el pago realizado por la consumidora a la referida proveedora.
2. Fotocopia simple de contrato de Servicios de Intermediación número SSV881020, celebrado en fecha 30/11/2020, por la consumidora con la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., comprobando la relación contractual preexistente a la denuncia (fs. 5, 6, 9 y 63 al 65).
3. Fotocopia simple de escrito firmado por la consumidora , de fecha 01/12/2020, donde manifiesta a la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., el ejercicio de su derecho de retracto (fs. 7 y 68).
4. Fotocopia simple de estado de cuenta de tarjeta de crédito número , a nombre de la consumidora , mediante el cual se comprueba el cargo realizado en fecha 30/11/2020, por la cantidad de \$1,910.00 dólares (fs. 8 y 67).
5. Fotocopia simple de respuesta a solicitud de retracto del contrato y anulación del cobro a la tarjeta de crédito, emitida por la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., con fecha 25/02/2021, en la cual le hacen de su conocimiento que prefieren apearse al contrato firmado en toda su estructura y que su servicio sigue en vigencia (fs. 24 y 71).
6. Certificado denominado "Plan: Health Solutions – Asistencia Integral", por medio del cual se representa un resumen de servicios, límites, coberturas, requisitos y condiciones generales de la asistencia contratada por la consumidora (fs. 53, 69 y 70).
7. Documento denominado "Métodos y Condiciones de Pago", de fecha 30/11/2020 a nombre de , mediante el cual se establece las características de la forma de pago (fs. 54).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCION

A. 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*, 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.

B. 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 DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V.; así como la fecha de celebración del contrato –30/11/2020–, por medio de contrato de servicios de intermediación número SSV881020 (fs. 5, 6, 9 y 63 al 65).
2. Con la factura N° (fs. 4 y 66) y estado de cuenta de tarjeta de crédito (fs. 8 y 67), se acredita el total de dinero pagado por la denunciante en concepto de “Afiliación Health Solutions SSV881120”, (\$1,910.00 dólares); así como la fecha en la que el referido pago fue efectuado por la consumidora –30/11/2020–.
3. Que en el primer día hábil después de la contratación del servicio (01/12/2020), y previo a que se prestara el mismo, la consumidora efectivamente presentó ante la proveedora, un escrito (fs. 7 y 68) en el que ejerció su derecho de retracto, y solicita que se hiciera efectiva la devolución de lo pagado. Recibiendo como respuesta la negativa de la proveedora, informándole que los servicios aún seguían vigentes (fs. 24 y 71).

Mediante dicho intercambio de escritos se demuestra que, efectivamente la consumidora, ejerció su derecho de retracto, así como la negativa de la proveedora a devolverle el dinero por los servicios no prestados.

C. 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, en la cláusula 1) OBJETO DEL CONTRATO letra a) se establece: “(...) EL SOCIO/A adquiere a través de “DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V.”, el programa y los servicios de Intermediación Comercial y Turística, entre este y las personas naturales o jurídicas que proporcionan directamente los servicios tales como: Servicios de Asistencia Integral de Salud los cuales estarán activos por doce meses; Servicios de Desinfección de Áreas residenciales o comerciales; Transporte turístico de personas, alojamiento en hoteles, restaurantes, renta de vehículos, líneas aéreas, guías de turismo y otros servicios relacionados con el turismo a nivel nacional o internacional (...)”. Por su parte, en la cláusula 2) las partes acordaron que: “la duración del plazo del contrato para el goce de los servicios de intermediación comercial y turística que acredita al SOCIO/A como miembro de DREAMS PRODUCTIONS será de 10 AÑOS. Asimismo, se reitera en dicho documento que se trata precisamente de la prestación de servicios y descuentos frente a tarifas ofertadas por cualquier otro agente comercial y turístico a nivel nacional.

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 y la consumidora esperaba hacer uso y gozar de los beneficios y descuentos por los cuales pagó la cantidad de \$1,910.00 dólares. Es decir, que la intención de contratar

de la consumidora no estaba basada en la mera tenencia de una credencial o de certificados extendidos por la proveedora, sino en la **efectiva prestación de un servicio** comercial y turístico contratado.

De lo anterior, se extrae que la prueba de descargo aportada por la proveedora denunciada —por medio de su apoderado— resulta insuficiente para demostrar el uso de los servicios por parte de la consumidora; pues no se ha acreditado el uso de los servicios contratados. Más aún cuando el objeto de la contratación es por una parte que la proveedora se obligó a prestar los referidos servicios comerciales y turísticos por un plazo de 10 años y la consumidora esperaba hacer uso y goce de los beneficios y descuentos por el mismo período de tiempo, por tanto, no se ha acreditado por parte de la proveedora la prestación de servicios adicionales en otras fechas distintas a la de celebración del contrato, es decir, que no se ha demostrado la efectiva prestación de los servicios contratados.

Dicho lo anterior, en este punto es importante referirse a los argumentos vertidos por la proveedora, para luego determinar si ha existido o no la infracción atribuida:

(i) En primer lugar, apoderado de la denunciada alegó improcedencia del reintegro debido a que la consumidora manifestó, no estar de acuerdo con el cobro realizado por la proveedora, sin embargo, tal requisito no se encuentra estipulado en la ley. Refiere que el artículo 13-A de la LPC, estipula únicamente dos supuestos para que opere el reintegro, los cuales son que no se hubiere perfeccionado por no haber transcurrido el plazo de 8 días, y que el servicio no se hubiere empezado a prestar.

(ii) Asimismo alega que, en la denuncia la consumidora manifestó que no estuvo de acuerdo con el cargo a la tarjeta, sin embargo, consta documento firmado por la señora _____, en donde autoriza a su representada a que debite la cantidad de \$1,910.00 dólares, y la forma en que se realizaría el cobro.

Respecto a tales argumentos, conviene traer a cuenta lo que se mencionó previamente, y es que de la prueba documental aportada por la proveedora denunciada, este Tribunal advierte que el certificado denominado "*Plan Health Solutions – Asistencia Integral*"—folio 53—, es una mera descripción de uno de los servicios que disponía la consumidora, consiste en asistencia médica, constando en dicho certificado únicamente un resumen de servicios, límites, coberturas, requisitos y condiciones generales de la asistencia contratada por la consumidora. Por lo que, con dicho documento la proveedora no ha logrado acreditar la correcta y efectiva prestación de los servicios contratados por la denunciante, pues éstos no se limitaban a la mera tenencia del certificado extendido por la proveedora, sino en la prestación de los servicios contratados.

De igual manera, con el documento denominado "*Métodos y Condiciones de Pago*"—folio 54—, consta en el mismo que la consumidora autorizó a que se le debitara un total de \$1,910.00 dólares, diferido en 36 cuotas, no obstante, tal como se mencionó anteriormente la proveedora lo cargo en una sola vez. Por lo que, con el referido documento no es posible tener por acreditado que, la consumidora

realizó manifestaciones falsas en la interposición de su denuncia, pues el reclamó versa porque le explicaron que sería diferido en cuotas —36—, y así fue estipuló en el documento en análisis, sin embargo, la proveedora lo cargó en una sola transacción.

En definitiva, los argumentos planteados por el apoderado de la proveedora denunciada no son suficientes para desvirtuar la infracción atribuida.

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 \$1,910.00 dólares que fueron debitados de su tarjeta de crédito —según comprobante de fs. 8 y 67—.

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 **si 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

si le asistía su derecho a retractarse de la contratación, situación que fue manifestada por escrito a la proveedora en fecha 01/12/2020 según consta en carta con firma de recibido agregada a fs. 7 y 68.

D. Al establecerse que la consumidora estaba facultada por ley para ejercer su derecho de retracto, la proveedora sí estaba 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 la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., no hizo efectiva la devolución del dinero a la consumidora a pesar que ésta manifestó su derecho de retracto.

E. 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 de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si 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.

De manera que, analizada la conducta objeto del presente procedimiento, este Tribunal advierte que la misma es imputable a la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., por ser ésta la que contrató con la consumidora y por ser quien se encontraba obligada a devolver las cantidades pagadas cuando se ejerció el 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. 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 (...)*”.

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 DREAMS PRODUCTIONS, 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*”.

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora DREAMS PRODCUTIONS, S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (folios 35 y 36). Es decir, 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 (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de computar y clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, siempre debe cumplir su deber de resolver

conforme a los principios que rigen el ius puniendi; por tanto, deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la infracción. Por tanto, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, este Tribunal realizará una interpretación *pro administrado*, y únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, procederá a considerar a la proveedora como una *microempresa*, 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 DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., actuó con *negligencia grave*, pues teniendo conocimiento de que la consumidora ejerció su derecho de retracto por medio de 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 DREAMS PRODUCTIONS, 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 DREAMS PRODUCTIONS, 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 (01/12/2020) ascendían a \$1,910.00 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 DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V., quien ha 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 DREAMS PRODUCTIONS, 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.

Conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador ha decidido imponer a la proveedora una

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.

multa dentro del margen estipulado por ley como consecuencia para la comisión de las infracciones de tal gravedad.

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 (\$1,910.00 dólares, según factura número de fs. 4 y 66) 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 virtud del impacto en los derechos de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación al mismo (\$1,910.00 dólares, según factura No. de fs. 4 y 66) el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora *-negligencia grave-*, este Tribunal impone a la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por *"Negarse a realizar la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de (...) retracto (...)"*, en relación con el artículo 13-A de la misma ley, una multa de ocho salarios mínimos urbanos en la industria, equivalentes a la cantidad de **DOS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,433.36)**, en concepto de multa, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en la presente resolución.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta representa el 1.6% 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 la proveedora finalice el contrato y realice la devolución del dinero pagado por el servicio, 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 cancelación del contrato y 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 DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., la devolución de lo pagado por la consumidora señora _____ en concepto de los servicios de intermediación comercial y turística de los cuales, la consumidora ejerció su derecho de retracto de la contratación en fecha 01/12/2020, fecha en la cual la consumidora había realizado el pago de \$1,910.00 dólares de los Estados Unidos de América conforme a lo estipulado en el artículo 13-A de la LPC.

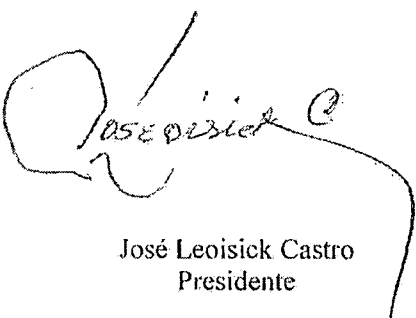
En consecuencia, la proveedora deberá devolver a la consumidora la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,910.00)**.

XI. DECISIÓN

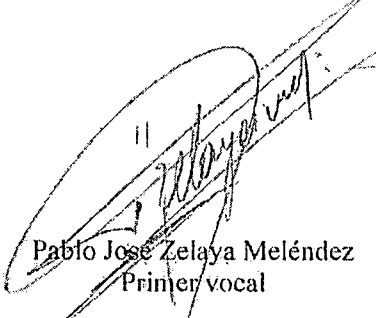
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 13-A, 44 letra k), 47, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal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

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por los licenciados _____ y _____; así como la documentación que consta agregada de fs. 59 y 60; y por *contestada* la audiencia conferida en los términos antes relacionados.
- b) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la señora _____, así como la documentación que consta agregada de fs. 63 al 71; y por *contestada* la audiencia en los términos antes relacionados.
- c) *Sanciónese* a la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., con la cantidad de **DOS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y TRES DÓLARES CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$2,433.36)**, equivalentes a *ocho meses de salario mínimo urbano en la industria —D. E. N° 6 del 21/diciembre/2017, publicado en el D.O. N°240, T417 del 22/diciembre/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.
- d) *Ordénese* a la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., *devolver* a la señora _____ la cantidad de **UN MIL NOVECIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,910.00)**.
- e) *Ordénese* a la Secretaría de este Tribunal certificar la presente resolución a la señora _____ para las acciones legales que estime convenientes.
- f) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

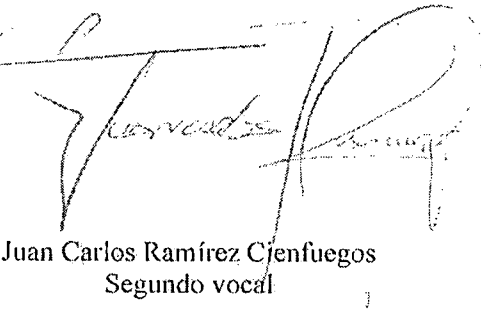
- g) *Realicense* las notificaciones correspondientes a la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V. mediante tablero público.
- h) *Notifíquese*.



José Leisick Castro
Presidente



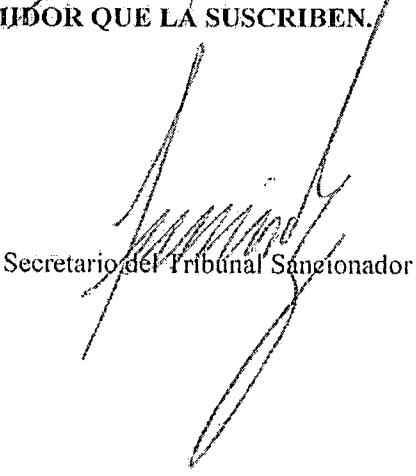
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cjenfuegos
Segundo vocal

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

OO/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador