

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: 02/04/2024 Hora: 10:40 Lugar: San Salvador.	Referencia: 730-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>A. En fecha 04/03/2021, el consumidor _____ interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso que: <i>“en el mes de octubre del 2020, el proveedor le realizó una invitación en donde le ofrecieron beneficios por contratar con ellos. Dichos beneficios incluían hasta 30% de descuento en boletos aéreos, para él y podía incluir a dos familiares más. Que buscara los boletos más baratos y el proveedor le conseguiría descuentos respectivos, en virtud de lo anterior intentó adquirir dichos boletos en dos ocasiones en noviembre y diciembre del 2020, resulta que los boletos que el consumidor buscó fueron más baratos que los que el proveedor ofrecía en su paquete. Debido a que no le cumplieron el contrato, solicitó que se cancelara éste y le reintegrarían lo que había cancelado. Que la persona que le atendía se llama _____ y aceptó que no podían cumplirle con lo ofrecido en el contrato por los impuestos entre aerolíneas, por lo que les ha solicitado la devolución de su dinero y tampoco se lo quieren devolver”.</i></p> <p>En fecha 04/03/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia — fs. 11-17—. Posteriormente, en fecha 14/04/2021 —fs. 19—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 14/04/2021 (fs. 24) de la audiencia de conciliación programada para el día 22/04/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 25), se hizo constar que la misma fue suspendida por incomparecencia de la parte proveedora, fijando como nueva fecha de realización de la audiencia, el día 11/05/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 28), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a segunda incomparecencia de la proveedora sin causa justificada.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 112 de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 15/06/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las trece horas con cuarenta y cinco minutos del día 28/09/2023 (fs. 31-33).</p>			

B. 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:

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 escrito ante relacionado, 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.

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó: *"de conformidad con los artículos 4 literales b y c, 19 literal g), 27, 43 literal e), y 44 literal e) de la Ley de Protección al Consumidor, le solicita al proveedor la devolución de la cantidad de \$828.00 dólares, por el incumplimiento en los servicios ofrecidos en el contrato"*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio—folios 31 y 33—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*.

La LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *"No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"* (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con los derechos básicos e irrenunciables que la LPC dispone para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: *"Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente"* (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de bienes está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación y que se le realizó una entrega efectiva del objeto de la misma.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se ofreció el servicio*, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

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

2. En fecha 16/10/2023, se recibió escrito (fs. 36 al 46) firmado por el licenciado
en calidad de apoderado general judicial de la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V., por medio del cual ofertó medios de prueba y contestó en sentido negativo la audiencia conferida en la resolución de fs. 31 al 33, pues alega que su poderdante ha actuado conforme a la ley y como estrategia de defensa argumento:

i) Que dentro de los servicios prestados por su mandante al consumidor se encuentran dos asistencias integrales (El Salvador asistencia). Vigente desde el 21 de octubre del 2020.

ii) Que según contrato firmado por el señor ; específicamente, en el numeral 6 "Descripción de beneficios de la afiliación", no consta o no se estipula que dentro de los servicios contratados se incluya hasta un 30% de descuento en boletos aéreos para él y dos familiares más, como lo manifiesta el consumidor en su denuncia.

iii) Que de la documentación presentada por el consumidor es imposible comprobar que los boletos aéreos que el consumidor encontró eran más baratos que los ofrecidos por su mandante, en primer lugar, no se establecen las generales de dichos boletos, en donde conste el nombre de la aerolínea, fecha del viaje, precio del boleto, y tampoco se establece que fue ofertado por su representada.

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.

3. Mediante resolución de las diez horas con treinta y dos minutos del día 17/01/2024 (fs. 52) se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, que fue notificada a la proveedora, en fecha 09/02/2024 (fs. 53), sin que la proveedora aportara nuevos elementos probatorios.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante 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*" (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”* (resaltados son nuestros).

B. En el presente caso, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del Código Procesal Civil y Mercantil —de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo sancionador según el artículo 167 de la LPC—, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base*.

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia*.

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

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 43 letra e) de la LPC.

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

- a) Fotocopia de factura No. _____, emitida por la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., en fecha 17/10/2020, con la que se acredita la cantidad de \$828.00 dólares pagados por el consumidor a la proveedora en concepto de pago de afiliación de contrato No. _____ —fs. 4—.
- b) Fotocopia de contrato de Servicios de Intermediación No. _____, celebrado en fecha 17/10/2020, por el consumidor _____ con la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V., con sus respectivos anexos, comprobando la relación contractual preexistente a la denuncia (fs. 5-8 y 49-51) y la condiciones a las que se someten las partes involucradas.
- c) Fotocopia de resumen de servicios y límites de asistencias integrales, El Salvador Asistencia, donde se establece que el consumidor utilizó los servicios de intermediación con vigencia desde el 21/10/2020 (fs. 47-48).
- d) Fotocopias de Asistencia Integrales (El Salvador Asistencia, HEALTH SOLUTIONS), vigentes desde el 21/10/2020, a nombre del consumidor y de la señora _____ (fs. 47-48)

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por el señor _____, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe como grave la conducta de la proveedora por supuestamente incumplir la obligación de *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, que encuentra su fundamento en el artículo 4 letra e) de la citada ley, que establece como derecho básico e irrenunciable de todo consumidor: "*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente*"; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que el señor _____, suscribió un contrato de intermediación con la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V., cancelando un monto de \$828.00 dólares, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de Contrato de Intermediación No. _____ y factura No. _____ emitidos por la proveedora, los cuales se encuentran anexos al expediente como un medio de prueba incorporado por el consumidor al momento de interponer su denuncia (fs. 4-8).

Establecida la relación contractual en virtud de un servicio de intermediación y las características de este, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

El consumidor expuso que contrató los servicios de intermediación con la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V., por los beneficios que éste incluía, dichos beneficios eran de hasta un 30% de descuento en boletos aéreos, sin embargo, intentó adquirir dichos boletos en dos ocasiones, destacando que, los boletos que él buscó fueron más baratos que los que la proveedora ofrecía en su paquete. Ante ello, el consumidor solicitó la devolución de su dinero.

Ahora bien, según contrato de servicios de intermediación (fs. 49-51), en la cláusula 6 "DESCRIPCION DE BENEFICIOS DE AFILIACION", se establece que: "EL SOCIO/A obtendrá descuentos por la suscripción del contrato de intermediación comercial y turística los siguientes beneficios: a) Servicios de Salud activos por 1 año; b) Servicios de Desinfección de áreas residenciales o comerciales; d) Boletos terrestres; e) Hoteles; f) Cruceros; g) Tour organizado y excursiones; h) Ecoturismo y turismo de aventura; i) Renta de vehículos; j) Tarjetas de asistencia; k) Paquetes turísticos todo incluido; n) Paquetes turísticos de último minuto, o) Plan quinceañera, p) Restaurante; q) Pasadías en hoteles de playa y r) Comercios. Esta descripción de beneficios no es taxativa, sino meramente enunciativa. Las tarifas y sus descuentos deberán ser previamente consultados a los agentes autorizados ya que los servicios se encuentran sujetos a disponibilidad, reservas y agenda", es decir, que en el mismo no se contempla que la proveedora ofrecía hasta un 30% de descuento en boletos aéreos para el referido socio y dos personas adicionales, más bien, se establece que se le otorgará un descuento sin referirse a un porcentaje exacto por la suscripción del contrato de intermediación en los servicios antes mencionado.

De igual manera en su cláusula 11 "COTIZACIÓN DE SERVICIOS" se establece que: "Toda cotización que realice el SOCIO/A deberá de realizarla vía correo electrónico, y al ser confirmada la disponibilidad EL SOCIO/A deberá cancelar en su totalidad el precio de acuerdo al valor ofertado por el prestador del servicio (...)", en otras palabras, para poder realizar una cotización con la proveedora, era necesario hacerlo mediante correo electrónico, para que la proveedora verificara la disponibilidad de la misma y ser confirmada para poder cancelarla, cosa que, en el presente procedimiento no consta agregado al expediente, es decir, de lo manifestado por el consumidor en su denuncia, no existe una prueba certera que determine que los precios ofrecidos por la proveedora eran más altos que los que el consumidor encontró directamente con la aerolínea.

En consecuencia, no puede atribuirse responsabilidad alguna a la proveedora en relación a tal hecho, ya que, en el presente caso no se pudo comprobar que existiera un incumplimiento de contrato por parte de la proveedora, por el contrario, consta que el consumidor utilizó el servicio de intermediación

mediante otros servicios de beneficio de la afiliación, según fotocopias de Asistencia Integrales (El Salvador Asistencia), vigentes desde el 21/10/2020. (fs. 47-48).

En conclusión, en el caso de mérito, después de analizar toda la documentación como prueba incorporada al presente expediente, este Tribunal no cuenta con los elementos suficientes para acreditar fehacientemente un incumplimiento por parte de DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V., por no prestar los servicios en los términos contratados, siendo procedente *absolver* a la proveedora denunciada respecto de la supuesta comisión regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *No (...) o prestar los servicios en los términos contratados*, por los hechos denunciados por el señor

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: *“La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa”* (resaltados son propios).

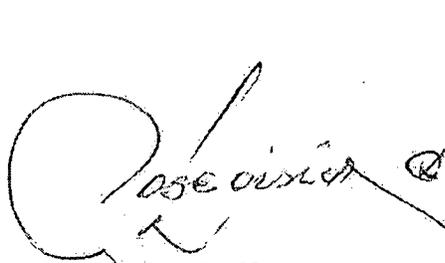
Es entonces que, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor _____, razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISION

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 43 letra e), 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al

Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

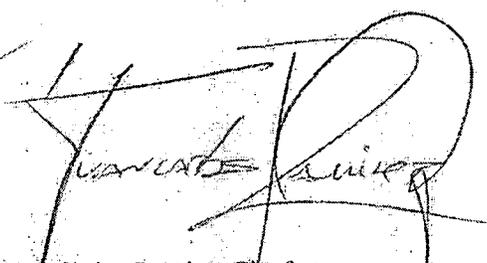
- a) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", en relación al artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- b) *Absuélvase* a la proveedora DREAMS PRODUCTIONS, S.A. DE C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: "No (...) prestar los servicios en los términos contratados", en relación a la denuncia presentada por el señor _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Hágase del conocimiento* de los intervinientes que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPD 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.
- d) *Realícense* las notificaciones correspondientes a la proveedora **DREAMS PRODUCTIONS, S.A. de C.V.** mediante tablero público.
- e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



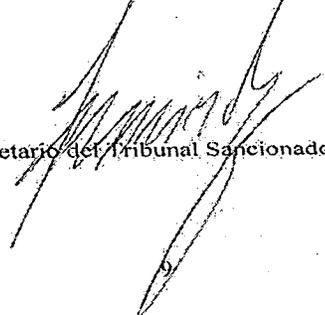
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/AMC



Secretario del Tribunal Sancionador