

"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

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 11/04/2024 Hora: 10:30 Lugar: San Salvador	Referencia: 664-2021
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>La consumidora interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (en adelante CSC), en fecha 18/11/2020 (fs. 1), contra la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., en la que manifestó: <i>"incumplimiento de contrato y de oferta por parte del proveedor el cual al momento de la contratación el proveedor le ofreció una membresía de un lugar exclusivo en donde la consumidora podía vacacionar con su familia y amigos, pero en fecha 19/09/2020, utilizaron su primera estadia y pese a que la casa de playa era privada, todo el concepto no se adaptó a lo que le vendieron, encontrando una piscina con agua sucia, notándose la falta de mantenimiento del lugar. A la vez manifiesta la consumidora que el siguiente día amanecieron con música de banda con alto volumen que venía desde el restaurante frente de la casa, a las 10:00 am. Tenía a los jardineros con sus cortadoras a 5 cm de la piscina, siendo esta una labor que podrían realizar cuando la casa no se encuentre ocupada. El check out es a la 1:30 pm., pero cuando nos vendieron la estadia, nos dijeron que cuando las otras casas estuviesen desocupadas nos podían dar un poco más de tiempo, sin embargo, pese a que había casas vacías, el late check out les fue negado. Ese fue uno de los varios engaños que le ofrecieron a la hora de contratar. Posteriormente a la 1:30 pm., trataron de quedarse en la casa club de Venecia y su piscina, siendo esto imposible pues la piscina estaba tal cual un turicentro, con gran cantidad de personas bañándose en ambas piscinas, otros cambiándose detrás de los vehiculos, no había espacio en las mesas, música a todo volumen, sin ningún área reservada para socios pues las personas que estaban ahí formaban parte de los grupos a quienes se les estaba vendiendo la membresía del club, es decir, daba lo mismo haber pagado 46,350.00 que</i></p>			

ni un centavo. Al presentar el reclamo al proveedor le indicaron que cualquier reclamo lo haga en la Defensoría del Consumidor”.

En fecha 18/05/2021, 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. 10 al 13).

Posteriormente, en fecha 21/12/2020 —fs. 21—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificándosele a la proveedora en fecha 12/01/2021 (fs. 27) de la audiencia de conciliación programada para el día 22/01/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 28), 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 11/02/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 34), se hizo constar que la misma fue suspendida por segunda incomparecencia reiterada por parte de la proveedora sin causa justificada.

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, recibiendo en este Tribunal en fecha 07/06/2021. Posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las diez horas con veinte minutos del día 11/09/2023 (fs. 44-48).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La consumidora solicitó: *“que se realice la reversión del pago por el valor de \$6,350.00; por el incumplimiento por parte del proveedor, ya que el objeto por el cual se contrató no corresponde con lo solicitado por la consumidora, prestando un servicio de mala calidad y que no corresponde con lo ofertado. Base legal artículos 4 literal b) c), e), 13 inciso D, 44 letra k), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.*

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —fs. 44 y 48—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados.* en relación al artículo

4 letra e) de la misma ley, el cual establece los derechos básicos de los consumidores: "*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferto públicamente*".

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, 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 de los consumidores que la LPC dispone, según se establece en el artículo 4 e) de la ley en mención: "*Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferto públicamente*" (resaltado es propio), de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

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 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 la proveedora denunciada, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

A. En fecha 19/09/2023 se recibió escrito (fs. 51 y 52) firmado y presentado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial y especial de la proveedora BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., mediante el cual contestó la denuncia en sentido negativo y como mecanismo de defensa solicitó se declarara improponible el presente procedimiento en razón de, a su criterio, haber operado la prescripción de la acción administrativo sancionatoria y la caducidad del procedimiento administrativo sancionador,

además solicitó la nulidad de la medida cautelar y señaló lugar y medio para recepción de notificaciones.

En cuanto a lo argumentado por el apoderado de Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., este Tribunal, mediante resolución de las trece horas con un minutos del día 06/03/2024, resolvió el planteamiento efectuado por el licenciado , referente a la imposibilidad de continuar la tramitación del procedimiento, a la vez declaro no ha lugar la solicitud de nulidad de la medida provisional de fianza decretada por este Tribunal mediante la resolución de las diez horas con veinte minutos del día 11/09/2023 y realizó la apertura a pruebas, dicha resolución fue notificada a la denunciada el día 14/03/2024 (fs. 66).

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 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

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.

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

1. Fotocopia de contrato de suscripción de membresía local, de fecha 30/09/2020 (fs. 6-7), documento con el 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 del servicio contratado, por un total de \$6,350.00 dólares.
2. Fotocopia de factura No. _____, emitido por la sociedad BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., a nombre de la señora _____, donde se especifica el pago total del programa y la membresía contratada por el monto de \$6,00.00 dólares más \$350.00 dólares de gastos administrativos, acreditándose con esto la relación de consumo entre la consumidora y la referida proveedora (fs. 8).

La proveedora no se pronunció sobre la prueba incorporada en el expediente, pese haber tenido la oportunidad procedimental para hacerlo, según se estableció en el romano V de la presente resolución, por tanto, este Tribunal efectuará la valoración de la prueba antes detallada, incorporada al expediente, tomando en cuenta, además, la presunción legal del artículo 112 de la LPC que sustentó la certificación del presente expediente ante esta sede.

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por la señora _____, 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 la señora _____, firmó un contrato de suscripción de membresía local con la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., en fecha 30/09/2020, por la cantidad de \$6,350.00 dólares, para la prestación de servicios hoteleros en las instalaciones del "VENECIA MARINA & YATCH CLUB", lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de Contrato de suscripción de membresía local No. _____ y factura No. _____ emitidos por la proveedora, los cuales se encuentran anexos al expediente como un medio de prueba incorporado por la consumidora al momento de interponer su denuncia (fs. 6-8).

La consumidora expuso que contrato los servicios de estadias en el hotel Venecia Marina & Yatch Club con la proveedora Bahía los Sueños, S.A. de C.V., por los beneficios que este incluía, sin embargo, señala que todo el concepto no se adaptó a lo que le vendieron al momento de firmar el contrato. Agregando que, las instalaciones se encontraban en muy mal estado, sin el mantenimiento adecuado, con insalubridad y poniendo en riesgo la salud de los socios. De igual forma menciona que no existía un área reservada para socios, destacando que, no había distinción entre quienes pagaban la membresía, sin embargo, de lo manifestado por la consumidora, este colegiado no cuenta con prueba suficiente de que esto haya acaecido como lo menciona la denunciante, por lo que se vuelven meros dichos.

En otras palabras, del análisis antes expuesto y con fundamento en toda la prueba documental que obra en este expediente, este Tribunal Sancionador determina que en el presente caso no se comprobó un incumplimiento en la prestación del servicio o de su oferta por parte de la proveedora denunciada, pues no ha sido posible determinar el contenido de la misma, ni el incumplimiento atribuido, y es que tratándose de un contrato que es fuente de obligaciones recíprocas para las partes, para reclamar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato en análisis, es indispensable determinar certeramente el contenido de la obligación incumplida.

7 En conclusión, luego de valorar la prueba incorporada y los hechos establecidos por las partes, este Tribunal concluye que resulta imposible determinar el contenido del presunto incumplimiento contractual de la proveedora denunciada respecto de la infracción imputada a la proveedora, prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC en cuanto a: *"No prestar los servicios*

en los términos contratados", por los hechos denunciados por la señora

En esta línea argumentativa la Sala de lo Contencioso Administrativo — en adelante la 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 se han probables, sino que tienen que estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

VIII. DECISIÓN

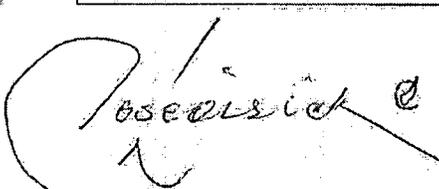
Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 43 letra e), 83 letras a) y b), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 139 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE:**

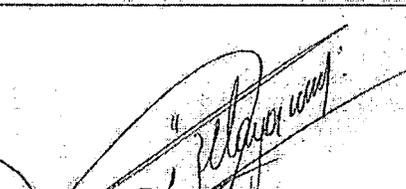
- a) **Desestímese** la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: "*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*", en relación al artículo 4 letra e) de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por la señora _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.
- b) **Absuélvase** a la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, 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

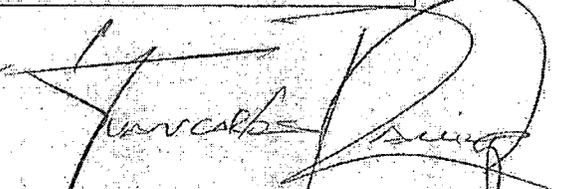
por la señora _____, conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

c) **Hágase del conocimiento de los intervinientes** que, en cumplimiento al artículo 104 de la 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.

d) **Notifíquese.**

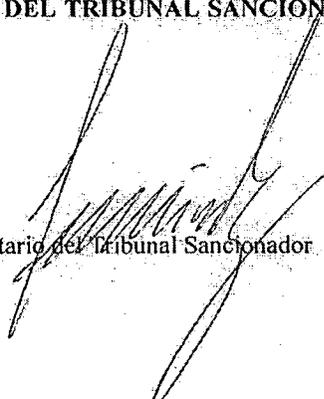

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

FJ/MIP


Secretario del Tribunal Sancionador