

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 5 letras "e", "f" y "g" de la LAIP

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 11/04/2024 Hora: 10:40 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 1278-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:		BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V.	
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>La consumidora interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor (en adelante CSC), en fecha 24/05/2021 (fs. 1), contra la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., en la que manifestó: <i>"que fue invitada a una charla informativa, a la cual acudió y compró un paquete vacacional con el proveedor Bahía los Sueños, S.A. de C.V., el cual incluía entre otras cosas, 2 noches por año, casa para 8 personas, manifiesta que el lugar es muy bonito y por esa razón se convenció en contratar, cancelando un total de \$5,000.00. No obstante, al querer hacer una reservación con 15 días de anticipación, se contacta con quien le indica que no había espacio disponible, esta misma situación ya había pasado 3 veces, pero a la consumidora le urgía que la reservación se realizara en las fechas solicitadas, pero la Sra. no le brindó más opción que fecha en día de semana o fin de semana, pero muy alejado de la fecha que la consumidora solicitaba, en ese sentido, le ofrecieron acudir a Bahía del Sol y acepto por la misma desesperación. Comenta que, al llegar al lugar, estaba en malas condiciones y con mal olor. Situación con la que la consumidora expresa su molestia con el proveedor, ya que le ofrecieron un lugar totalmente distinto, fecha de su elección, cuando en realidad es el proveedor quien impone las fechas"</i>.</p> <p>En fecha 24/05/2021, 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. 7 al 12).</p> <p>Posteriormente, en fecha 01/07/2021 —fs. 16—, la consumidora ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificándosele a la proveedora en fecha 14/07/2021 (fs. 22) de la audiencia de conciliación programada para el día 22/07/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 23), 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 07/09/2021. Conforme al</p>			

acta de resultado de conciliación (fs. 40), se hizo constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria.

En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias.—en adelante CSC—, conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 14/09/2021.

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La consumidora solicitó: *“desistir del contrato con código de registro No. \_\_\_\_\_ y que se reintegren los \$5,000.00 por haber recibido un servicio diferente al ofrecido. Base legal artículos 4 literal e), 13 inciso 4º, 43 letra e), 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. 50 y 54—, 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 ofertó 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 ofertó 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 23/10/2023 se recibió escrito (fs. 57 y 58) firmado y presentado por el licenciado [redacted], 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 cinco minutos del día 06/03/2024, resolvió el planteamiento efectuado por el licenciado [redacted] 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 02/10/2023 y realizó la apertura a pruebas, dicha resolución fue notificada a la denunciada el día 14/03/2024 (fs. 71).

#### 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*

R 74

*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 procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1. Fotocopia de contrato de suscripción de membresía local, de fecha 07/11/2020 (fs. 4), 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 \$5,000.00 dólares.
2. Fotocopia de comprobante de caja 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 \$5,00.00 dólares, acreditándose con esto el pago realizado por la consumidora (fs. 6).

## 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 07/11/2020, por la cantidad de \$5,000.00, para la prestación de servicios hoteleros en las instalaciones del "VENECIA MARINA & YATCH CLUB"; siendo que dicha membresía le daba derecho a la contratante a 2 noches por año de viernes a domingo + 4 semanas Interval + multi destinos para ser utilizadas en un plazo de 4 años, lo anterior se ha acreditado mediante la fotocopia de Contrato de suscripción de membresía local No. \_\_\_\_\_ y comprobante de caja 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. 4-5).

La consumidora expuso que contrato los servicios de estadías en el hotel Venecia Marina & Yatch Club con la proveedora Bahía los Sueños, S.A. de C.V., porque fue invitada a una charla informativa y este incluía ciertos beneficios, manifestando que el lugar es muy bonito. No obstante, agrega que, al querer realizar una reservación con 15 días de anticipación, le indicaron que no había espacio disponible, esta situación ocurrió en varias ocasiones, señalando que le ofrecieron acudir como una alternativa al hotel Bahía del Sol, sin embargo, el lugar se encontraba en malas condiciones y con mal olor.

Ahora bien, según contrato de suscripción de membresía local (fs. 4), en la cláusula I) OBJETO DEL CONTRATO letra Ñ) se establece que: "*Para hacer uso de su membresía en temporada alta, el contratante deberá como requisito indispensable hacer su reservación con un mínimo de NOVENTA DÍAS de anticipación*", y letra O): "*Para hacer uso de sus membresía en temporada alta, el contratante deberá como requisito indispensable hacer su reservación con un mínimo de DIEZ DÍAS de anticipación (...)*" es decir, que de lo manifestado por la consumidora, no se puede establecer si las reservaciones negadas fueron realizadas en temporada alta o temporada baja, pues este Tribunal no cuenta con prueba suficiente de que esto haya sucedido como lo menciona la denunciante, por lo que se vuelven meros dichos.

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 la consumidora utilizó el servicio hotelero en las instalaciones "Hotel Bahía del Sol", siendo una alternativa de solución por parte de la proveedora.

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.

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 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 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.

*Notifíquese.*

José Leoisick Castro  
Presidente

Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal

Juan Carlos Ramírez Cierfuegos  
Segundo vocal

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

FJ/MIP

Secretario del Tribunal Sancionador