

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 23/05/2024 Hora: 13:06 Lugar: San Salvador	Referencia: 734-21
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedora denunciada:	BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>La consumidora expuso, en síntesis, que el día 27/10/2020 adquirió un paquete vacacional con el proveedor BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., es el caso que la consumidora no está conforme con el servicio brindado, ya que al momento de la contratación el proveedor le obsequió dos cupones, los cuales le dijeron que los podía utilizar firmara o no contrato, la consumidora visitó el hotel en el mes de noviembre 2020, pero al visitar el hotel éste no cumple con lo ofertado, según videos de las instalaciones que el proveedor mostró al momento de la contratación y lo visto el día que se apersonó al hotel, a su criterio dejan mucho que desear, es por ello que desea desistir del contrato y solicita que la Defensoría del Consumidor le ayude a resolver su controversia.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>La consumidora solicitó <i>"con base a los artículos 13 inciso 4º y 44 k) de la Ley de Protección al Consumidor, la pretensión de la consumidora radica en que el proveedor le realice la devolución del dinero cancelado por el paquete vacacional, haciendo uso de su derecho de desistimiento"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 38 al 43—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC).</p> <p>Así, 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), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: <i>"no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"</i>.</p> <p>Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, <i>las condiciones en que se ofreció el bien o servicio</i>, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, <i>la existencia del incumplimiento por parte de</i></p>			

7
- R / A

la proveedora al no entregar el bien o prestar los servicios en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

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 fechas 19/09/2023 y 02/04/2024 se recibieron escritos (fs. 46 y 64) firmados por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., mediante los cuales expuso que opone como mecanismo de defensa, la prescripción de la acción administrativo sancionatoria, pues consta en el expediente administrativo, que la denuncia que hizo el consumidor fue el día 19/04/2021; y que por no haberse llegado a ningún acuerdo, el Centro de Solución de Controversias remitió la certificación a este Tribunal, la cual fue recibida el día 15/06/2021. Pero es el caso que la resolución de inicio, se ha notificado a su mandante el día 18/09/2023.

Asimismo, señala que tanto el artículo 107 de la LPC como el artículo 148 de la LPA, sólo refieren a plazos prescriptivos de infracciones y de sanciones; no establecen en su normativa un plazo prescriptivo para ejercer la acción administrativo sancionatoria; sin embargo, atendiendo a lo prescrito en la jurisprudencia emitida por la Sala de lo Contencioso Administrativo, el plazo es de un año. Por tanto, habiéndose excedido del plazo mencionado, en esta causa la prescripción ha operado irremediabilmente.

En ese sentido, el Tribunal Sancionador como autoridad encargada de tramitar el procedimiento por todas sus etapas, y de observar el juicio liminar, desde un inicio debió reconocer de oficio que habiendo transcurrido el tiempo que señala la ley para la instrucción del procedimiento, lo procedente era concluirlo emitiendo la respectiva resolución que declara la prescripción.

Por otra parte, manifiesta que tal y como se observa en su requerimiento de medida cautelar, no existe una determinación precisa, puntual, clara, fehaciente y comprobable de un posible daño en la esfera jurídica de sus mandantes que permita tener por comprobados los presupuestos mínimos necesarios para la adopción de medida cautelar. Los apoderados del Tribunal Sancionador no puntualizan las razones (transgresión a sus derechos) que justifiquen las condiciones de vulnerabilidad para obtener la protección de la medida cautelar, tampoco expresan los motivos por lo que una resolución estimatoria resultaría ineficaz en su aplicación, por lo que solicita se declare la nulidad de la medida cautelar aludida, por ser violatoria de derechos constitucionales relativos al debido proceso.

Finalmente, acota que el consumidor sí hizo uso de los servicios y perfeccionó el contrato, circunstancia que queda plenamente establecida según el caso, con los documentos denominados contractualmente “Carta de comprobación de uso de beneficio”, o también denominada “Carta de Certificado de Bienvenida” el cual no es otra cosa más que un beneficio que se le otorga a la persona que ha suscrito el servicio de compra de paquete vacacional con su representada. Que el beneficio antes referido, se encuentra amparado en la cláusula I del contrato de membresía, y que se denomina “objeto del contrato”, al establecer en el mismo que los anexos del contrato, también forman parte del mismo y que en este caso, resulta útil e idóneo para reconfirmar el uso del consumidor, ya que se ha manifestado que no son regalías, sino que los mismos se otorgan ya teniendo la calidad de socios.

B. Es conveniente señalar que lo argumentado por el licenciado _____, respecto a la prescripción de la acción administrativa sancionatoria y a la nulidad de la medida cautelar decretada, ya fue resuelto por este Tribunal mediante la resolución de fecha 16/01/2024 (fs. 53 a 60).

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***

6. Fotocopia de carta de fecha 31/10/2020, suscrita por la señora _____, mediante la cual se informa del uso de la membresía por medio de certificado entregado el día de la compra (fs. 79).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. Con la prueba antes relacionada y lo manifestado por ambas partes dentro del procedimiento, se determina, efectivamente, que la consumidora firmó un contrato de suscripción de membresía local con la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., en fecha 27/10/2020, por la cantidad de \$2,350.00, para la prestación de servicios hoteleros en las instalaciones del “Hotel Bahía del Sol”; siendo que dicha membresía le daba derecho a la contratante a 45 pasantías para ser utilizadas en un plazo de 4 años.

Sin embargo, a la fecha de la interposición de la denuncia (19/04/2021) la consumidora manifiesta que no está conforme con el servicio brindado, ya que al momento de la contratación el proveedor le obsequió dos cupones, los cuales le dijeron que los podía utilizar firmara o no contrato, la consumidora visitó el hotel en el mes de noviembre 2020, pero al visitar el hotel éste no cumple con lo ofertado, según videos de las instalaciones que el proveedor mostró al momento de la contratación y lo visto el día que se apersonó al hotel, a su criterio dejan mucho que desear.

B. No obstante lo anterior, de lo manifestado por la consumidora en su denuncia y del contrato de suscripción de membresía local, se tiene como hechos comprobados que la consumidora contrató con la proveedora estadias en el Hotel Bahía del Sol, mencionando la consumidora, que al visitar el hotel éste no cumple con lo ofertado, según videos de las instalaciones que el proveedor mostró al momento de la contratación y lo visto el día que se apersonó al hotel, a su criterio dejan mucho que desear; sin embargo, de dichas afirmaciones, 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 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”, puesto que no existen pruebas de incumplimiento de contrato, ya que la señora

no explica o especifica porqué el hotel no cumple con lo ofertado, o porqué las instalaciones dejan mucho que desear.

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 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.

Como consecuencia del análisis de derecho desarrollado, de la valoración de la prueba documental incorporada al expediente, este Tribunal concluye que no es posible atribuir a la proveedora BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., un incumplimiento de los servicios prestados, siendo procedente absolver a la proveedora denunciada de la supuesta comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de los hechos denunciados por la consumidora señora

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.

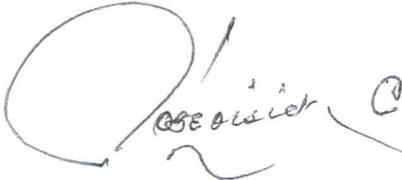
VIII. DECISIÓN

Por 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; 24, 43 letra e), 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 recibido el escrito firmado por el licenciado _____, así como la documentación que con el mismo anexa (fs. 64 a 79).
- b) *Desestimase* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”.
- c) *Absuélvase* a la proveedora BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., de la supuesta 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*, respecto de la denuncia presentada por la señora _____, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- d) *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.

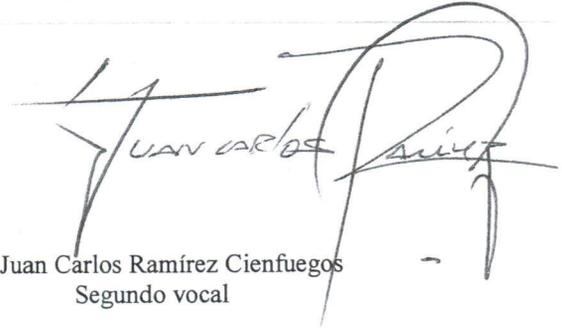
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



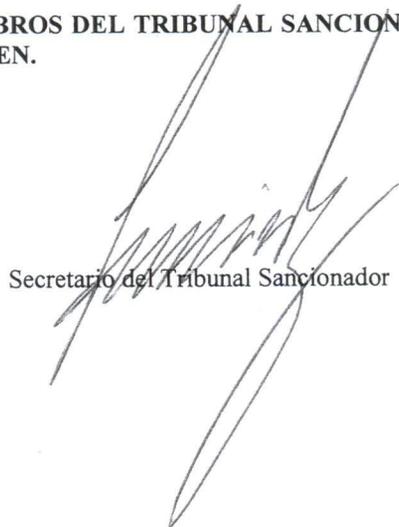
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador

