Defensoría del Consumidor	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 30/05/2024 Hora: 12:09 p. m. Lugar: San Salvador	Referencia: 418-2021 ACUM.

RESOLUCIÓN FINAL

I. INTERVINIENTES

Denunciantes:	1. 2. 3. 4.
Proveedora denunciada:	Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.

II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.

Las denuncias interpuestas por cada uno de los intervinientes contra la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., se detallan a continuación:

1. La señora expuso: *"(...) Que firmó con el proveedor No. 011472 en el mes julio 2020, por $1,00.00, ya que la invitaron a las 6:00 pm. Y le presentaron el proyecto donde el ejecutivo de ventas le explico los beneficios y uno de esos era que si dejaba al menos tres números de personas referidas no iba a pagar la membresía de $300.00, estuvo de acuerdo y le dejó los referidos. Es el caso que el 08 de enero de 2021, le llegó un mensaje de texto de FEDECREDITO donde le hecho un cobro de $300.00 de parte del proveedor, intentó comunicarse con el ejecutivo que se supone que él iba a ser como su asesor en lo que dura el contrato, pero ya no le contestó y no atendía sus llamadas ni mensaje, posteriormente le escribió para que le ayudara con este reversión de la membresía a lo que le respondió que le daría respuesta, el 09 de enero del presente año, pero ya no le ha vuelto a escribir. El día 09 de enero de 2021, llamó a las oficinas por la mañana, donde le dice una señoria del área de cobros que ellos no pueden hacer reintegros de membresía y que para exonerarle de la membresía debió de haber cumplido más requisitos. Por tanto, no está de acuerdo con el contrato, ya que también le dijeron que podía llevar a mi mascota y luego me dicen que no puede y que podía reservar a precio preferencial en temporada alta y luego e dicen que no puede, que puedo quedarse en una cabaña sin pagar costo de consumo y luego le dicen que no se permite, además del abandono de su asesor* " (sic).

2. La señora manifestó *"que en el mes de septiembre de dos mil veinte firmo el contrato de suscripción de Menbresia Local con el proveedor, por el valor de $5800.00, pagando al momento de la contratación $1,350.00, el saldo a financiar seria de $4800.00 que serían pagaderos mediante cuarenta y ocho cuotas de $100.00, las cuales comenzó a cancelar en el mes de noviembre de dos mil veinte. Informa consumidora que el día veintisiete de febrero de dos mil veintiuno*

se presentó a las instalaciones del proveedor, es el caso que sufrió un accidente en el área del muelle (que se encuentra en mal estado), ya que se quebró una tabla del muelle sufriendo una caída y fuertes golpes en el tobillo, las piernas y el resto del cuerpo. Al solicitar auxilio no hubo respuesta por parte del personal del hotel, por lo que fue auxiliada por personas particulares. Agrega que en el hotel le informaron que no cuenta con botiquín para brindar primeros auxilios, por tal motivo presentó su reclamo a Atención al cliente donde le ofertaron cuatro almuerzos en compensación, sin embargo la consumidora no se encuentra de acuerdo con dicho ofrecimiento. Antes de este hecho consumidora intento en diversas oportunidades hacer reservaciones y siempre le manifestaron que no había cupo. Por los motivos antes expuestos, consumidora desea la terminación del contrato e informa que dejo de cancelar desde el mes de agosto de dos mil veintiuno" (sic).

3. La señora indicó que: *"no le parece la forma de proceder del proveedor, en el sentido que recibió una llamada telefónica en donde le manifestaron que se había ganado una cena en el hotel AGAPE, en Sonsonate, estando en el lugar antes referido le explicaron los supuestos beneficios que obtendría al ser socia de dicho club, a la vez le manifestaron que si ella les refería a tres personas le exonerarían del pago de $300.00 dólares, en concepto de mantenimiento, y en ése instante le solicitaron su tarjeta de crédito número * ********** en la cual le debitaron de una sola vez la cantidad de $ 250.00 dólares, sin su consentimiento, resulta que para el mes de septiembre del presente año, se percata que en el estado de cuenta le aparece cargada la cantidad de los $300.00 dólares, en concepto de mantenimiento que le ofrece exonerar por la referencia de tres personas que ella les recomendó y ésa es se inconformidad, debido que no son responsable de lo que les ofrece a los consumidores, y que además no cumplen con todo lo forecido al momento de la información que brindan, solicita de nuestra intervención en su caso"* (sic).

4. La señora indicó que: *"adquirió un contrato el 1 de noviembre del 2019 un contrato de membresía personal del Club de servicios turístico, por el monto de $2904.00 dando una prima por el monto de $600 más gastos administrativos por el monto de $48.00 y con un monto a financiar de $ 2304 pagaderos para el plazo de 4 años pagando por el monto restante las cuotas por la cantidad de $48, no obstante solicito al proveedor la terminación del contrato en el año 2020, el cual fue negado por dicho motivo decidió hacer uso del servicio visitando las instalaciones el día 3 de noviembre del 2019, y 3 y 4 de septiembre del 2021, el cual sucedió el incumplimiento por parte del proveedor entre ellos el mal olor en el agua para uso personal, así también los descuentos que afirmaba el contrato que tendría no le fueron otorgados, así también no brindaron servicios necesarios que tendrían que haberle brindado, por dicho motivo en el mes de Octubre 2021 presento solicitud para dar por finalizado el contrato por incumplimiento en el cual el proveedor le negó dicha solicitud, y le sigue*

generando cobros por el monto de $48 cuotas más $300 dólares en concepto de mantenimiento, el cual no está dispuesto a pagar por no haber brindado un buen servicio" (sic).

Según las denunciantes , e los hechos narrados pueden ser constitutivos de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor vigente al momento de los hechos –en adelante LPC–, que dispone: *"Son infracciones muy graves (...): Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)"*; relacionado al artículo 13 inciso 4º de la citada ley: *"Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)"*.

Se siguió el procedimiento respectivo en las oficinas correspondientes de los Centros de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor –en adelante CSC–, para la implementación de los medios alternos de solución de controversias, sin que las consumidores y la denunciada pudieran llegaran a ningún acuerdo conciliatorio, razón por la que el expediente fue certificado a este Tribunal en atención a lo regulado en el artículo 143 letras a) y c) de la LPC, y posteriormente se inició el presente procedimiento administrativo sancionatorio mediante resolución de las once horas con doce minutos del día 27/02/2024 (fs. 139-144).

III. PRETENSIONES PARTICULARES.

Las pretensiones de cada uno de los consumidores denunciantes se exponen a continuación:

1. La señora solicitó: *"(...) que el proveedor dé por terminado el contrato, sin pago de penalidad, por incumplimiento del proveedor y le reintegre los $300.00 que le cobro en concepto de membresía"* (sic).
2. La señora solicitó: *"que se dé por terminado el contrato y que lo pagado se le retribuya en servicios, ya que no desea continuar cancelando dicho contrato por los incumplimientos reiterados"* (sic).
3. La señora solicitó: *"(...) la anulación del contrato y el reintegro de la cantidad de los $ 250.00 dólares que debitaron de su tarjeta de crédito sin su consentimiento, más el cobro de los $300.00 dólares en concepto de mantenimiento, lo cual hace un total de $550.00 dólares"* (sic).
4. La señora solicitó: *"dar por terminado el contrato por incumplimiento de parte del proveedor y así mismo que se elimine el cobro de los $300 ya que le podría dañar el récord crediticio, así mismo que se elimine el cobro de cuota mensual"* (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 139 al 144—, 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 (...)".

Respecto de la infracción establecida en el artículo 43 letra e), se tiene que, la LPC prevé 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 propio). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC dispone para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: *"Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. **Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara**, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos **no den lugar a dudas** en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda"* (resaltados son propios), 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 las consumidoras, 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

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, pues en resolución de fs. 139-144 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentaran o propusieran la práctica de pruebas que estimaran convenientes, la cual le fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 07/03/2024, según acta de fs. 151.

En fecha 05/04/2024 este Tribunal dictó resolución de apertura a prueba (f. 152), la misma que fue notificada a la proveedora en fecha 10/04/2024, según consta acta de fs. 156. Ese mismo día, se recibió en esta sede, escrito firmado por los licenciados y en calidad de apoderados de Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. (fs. 157-162). Mediante el cual argumentaron -en síntesis-:

"INEXISTENCIA DE SANCIÓN

(...) En la resolución de inicio, de las once horas y doce minutos del día veintisiete de febrero de dos mil veinticuatro, usted alude a que los hechos narrados por los denunciantes podrian ser constitutivos de sanción muy graves, por negarse a hacer la devolución de dinero, cuando el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento.

(...) Ahora bien, por experiencia de otras causas administrativas, que el Tribunal lleva en contra de nuestra Representada, siempre funda el quid de su decisión, sobre la base de dos aspectos principales, atendiendo al desistimiento como figura invocada por el consumidor, para ya no continuar con la relación contractual de servicios, por el momento menciono los primeros dos: a) que no se prestaron los servicios, y b) se incumplió la ley.

(...) -Respecto del primer elemento indicado, consistente en la prestación de servicios, refiere que el desistimiento, regulado en el Art. 13 de la LPC, se encuentra delimitado a ciertas condiciones, siendo la primera, la existencia de un contrato perfecto entre partes. Que el contrato se perfecciona y obliga a los contratantes desde el momento en que se produce el consentimiento. Y la segunda, que la entrega del bien o la prestación del servicio quedan sujetos a una condición suspensiva.

(...) Expresa que las partes de común acuerdo, de forma adicional al contrato, documentarán la decisión que la entrega del bien o la prestación del servicio a la que está obligado el proveedor en la relación contractual, queda suspendida hasta el acaecimiento de una fecha, en la que se deberá cumplir con la prestación objeto del contrato, quedando así el proveedor después de la entrega del bien o la prestación del servicio, como cumplidor de su obligación contractual. Es más, establece que ese lapso en el cual el consumidor puede hacer uso de ese derecho de desistimiento, de la fecha en que se perfeccionó el contrato y el día en que se verifica la condición suspensiva, cuyo contenido es el cumplimiento de una fecha voluntariamente determinada por las partes, condición a cuyo cumplimento quedó sujeta la entrega del bien o prestación del servicio por el proveedor. También menciona que "en lo pertinente a la condición, el contrato se cumple con el acaecimiento de una fecha, a la que se sujeta a la prestación del servicio por parte de las proveedoras, que consiste en un conjunto de actividades a las que se obligan con el fin de que la consumidora goce de todos los beneficios ofrecidos y documentados en el contrato, la cual deja a la consumidora que libremente elija la fecha en la que hará uso de los beneficios, mediante un sistema de reservación. De lo anterior se concluye, que el contrato analizado, ha sido otorgado entre partes presentes, y que es de entrega diferida..."

(...) -Respecto del segundo aspecto mencionado en párrafos anteriores, el Tribunal Sancionador, expresa que a su criterio se obstaculiza a los consumidores el ejercicio del derecho a desistir del contrato y se niega la proveedora a hacer la devolución del dinero, a requerimiento de los consumidores.

(...) De todos los argumentos aquí mencionados, se advierte que usted estaría realizando todo un procedimiento administrativo sancionatorio sobre la base de conceptos equivocados tanto del tipo de contrato como de su naturaleza. y también de interpretaciones erróneas de las disposiciones legales que regulan al desistimiento.

(...) Desde el punto de vista del derecho privado, ni el Código Civil ni el de Comercio poseen una institución jurídica destinada exclusivamente a regular contratos de Hospedaje u Hotelería como tal, considerándose al mismo como un contrato atípico, una figura contractual "sui generis" que participa de ciertas características de la locación de cosa y de servicios, y el cual necesariamente ha surgido en el seno de la Industria Turística, actividad comercial que históricamente ha venido teniendo un incremento exponencial desde hace varios años. La regulación de la categoría de los contratos de consumo y la ley de defensa del consumidor encuentran aplicación en tanto y en cuanto el pasajero o huésped sea un consumidor, brindando así protección a los usuarios a estos servicios.

(...) Pero ¿qué se entiende por contrato de servicios hoteleros?

(...) El acuerdo de voluntades que se celebra entre el empresario hotelero que, actuando profesionalmente en esa cualidad, presta habitualmente y de manera organizada a Otro denominado huésped o viajero, que paga un precio, el servicio de uso de las Instalaciones, de sus habitaciones y demás servicios complementarios (ropa de cama, radio, televisor, luz, teléfono, baño distribución de correspondencia, etc.) incluido la utilización de lugares y comodidades comunes, con o sin prestación de servicios de comidas.

(...) Como características que dicho contrato posee, están la de ser CONSENSUAL; es decir, que se perfecciona por el mero acuerdo de voluntades de las partes y desde el instante en que se presta. También es de TRACTO SUCESIVO, dado que la ejecución de la prestación tiene lugar de forma repetida y prolongada en el tiempo y no está sujeta a una reservación, como erróneamente lo podría pensar usted, Tribunal Sancionador. Es menester hacer de su conocimiento que en el Tenor del Contrato extendido por mi Representada y firmado por los consumidores, en la cláusula OBJETO DEL CONTRATO, se establece lo siguiente: "el contratante y sus invitados, en un máximo de OCHO PERSONAS, no pagarán cover en ninguna de las temporadas del Hotel, entendiendo que los acompañantes deberán llegar en compañía del titular o cotitular y retirarse junto con ellos". En este punto es de señalar que los consumidores que se han detallado anteriormente, han hecho uso de las Instalaciones de los Hoteles a los que tienen acceso en base a su contratación, tanto en uso de día como en uso de noches, según sea el caso; es por ello que se considera un perfeccionamiento del contrato.

(...) Con lo anterior queda desvirtuado, dicho criterio errado de parte del Tribunal Sancionador, ya que no se necesita reservaciones para poder gozar de los Beneficios de la membresía adquirida.

(...) ACUERDO EXTRAPROCEDIMENTAL

(...) En el caso Específico de la señora es de hacerle de su conocimiento, que en etapa posterior a la Audiencia conciliatoria celebrada en el Centro de Controversias, el día doce de junio del año dos mil veintitrés, se llegó a un acuerdo entre partes, en el cual dicha consumidora, se daba por satisfecha de todas las pretensiones que formuló al momento de la denuncia y a consecuencia de lo anterior, procedía a absolver a nuestra representada de todo tipo de responsabilidad, y asimismo desistía de la acción sancionatoria interpuesta.

(...) Para lo cual se adjunta el documento original, para efecto de probanza.

CONDUCTA ATIPICA

(...) En el caso específico de la señora , de la lectura de su denuncia y de los hechos que la motivan, se advierte que los mismos NO refieren al incumplimiento de prestación de servicios, sino a un caso fortuito, es decir a un supuesto accidente que sufrió en las Instalaciones del Hotel, es de hacer ver que este tipo de sucesos, no están comprendidos en el contrato como motivo de terminación del mismo, por lo que este Tribunal no es competente para conocer de este tipo de reclamos, pues la naturaleza de los mismos es extracontractual.

(...) En apoyo a este argumento y haciendo una interpretación analógica, devenida de la observación de las otras figuras de disolución contractual, que se encuentran reguladas en la Ley de Protección al Consumidor, como interesado en ya no continuar con un contrato, se le requiere justificar su decisión, la cual debe estar enmarcada dentro de alguna de las causales que el Derecho común prevea para este tipo de contrato" (sic).

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por los apoderados de la proveedora guardan estricta conexión con la valoración de la documentación probatoria incorporada al presente expediente, los mismos serán desarrollados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. RENUNCIA POR ACUERDO FUERA DEL PROCEDIMIENTO

Establecido lo anterior, según los licenciados y *"En el caso Específico de la señora es de hacerle de su conocimiento, que en etapa posterior a la Audiencia conciliatoria celebrada en el Centro de Controversias, el día doce de junio del año dos mil veintitrés, se llegó a un acuerdo entre partes, en el cual dicha consumidora, se daba por satisfecha de todas las pretensiones que formuló al momento de la denuncia y a consecuencia de lo anterior, procedía a absolver a nuestra representada de todo tipo de responsabilidad, y asimismo desistía de la acción sancionatoria interpuesta. (...) Para lo cual se adjunta el documento original, para efecto de probanza"*. En el mismo, como mecanismo de defensa incorporó acuerdo conciliatorio con la consumidora (fs. 191).

Debido a la aplicación de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante LPA–, al caso de mérito, es importante analizar las consecuencias jurídicas que produce el desistimiento o renuncia, siendo

así que el artículo 111 de la LPA establece: *"El procedimiento administrativo podrá terminar por resolución expresa de la autoridad administrativa competente, por silencio administrativo positivo o negativo, desistimiento, renuncia o declaración de caducidad"*.

Asimismo, el artículo 115 de la LPA prescribe: *"Todo interesado podrá desistir de su petición o recurso. También podrá renunciar a su derecho, cuando tal renuncia no está prohibida por el ordenamiento jurídico"*.

Finalmente el artículo 116 de la LPA establece los requisitos para solicitar y resolver la solicitud de desistimiento o renuncia acotando que esta deberá hacerse expresamente y por escrito disponiendo en su inciso 2° que: *"La Administración aceptará de inmediato el desistimiento o la renuncia del interesado, salvo que en el procedimiento hubieran intervenido otras personas, en cuyo caso se les dará a conocer el desistimiento o la renuncia para que en el plazo de diez días se pronuncien al respecto"*.

En el caso subjúdice, según la nota relacionada en el presente romano VI. de esta resolución (fs. 191), la señora como consumidora denunciante, expresamente manifestó su deseo de *desistir* de la denuncia presentada en esta sede contra la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. esto debido a que alcanzaron un acuerdo conciliatorio que satisface su pretensión.

Aplicando las disposiciones antes citadas al caso en análisis, podemos concluir que la voluntad de no continuar el procedimiento por parte de la interesada –cuya figura aplicable sería la de la renuncia–, ha sido expresa y por escrito. Además, al no tratarse de derechos irrenunciables, este Tribunal deberá aceptar la petición de la consumidora, y como consecuencia, dará finalización anticipada al presente procedimiento administrativo, *sobreseyendo definitivamente* a la denunciada, de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) en relación al artículo 24, ambos de la LPC, exclusivamente, en relación a la denuncia presentada por la consumidora

VII. 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 art. 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, 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 comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente expediente, se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, siendo la siguiente:

1. Copia confrontada con su original de contratos de suscripción de membresía local y sus anexos que contiene las obligaciones de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. y las consumidoras, comprobando la relación contractual preexistente a la denuncia (fs. 4-5, 39, 71-72). Donde se especifica el pago en concepto de prima de paquete vacacional y gastos administrativos por parte de las consumidoras.
2. Copia de comprobante de pago y estado de cuenta, en que consta el pago realizado a la proveedora (Fs. 73-74).
3. Copia de carta mediante la cual, la proveedora se comunicó con la denunciante , ofreciendo regalías como disculpa porque dicha consumidora que sufrió accidente en las instalaciones de la proveedora debido a las malas condiciones de las mismas (f. 48).

4. Certificación de Reportes de Historial de Noches Registradas por socio emitida en fecha 08/04/2024 de la consumidora , con fecha de compra 27/09/2020 y fecha de vencimiento 27/09/2024, en el cual consta por temporada: bronce, habitación: Town House, noches: 4, total usado: 1, noches pendientes: 3 (fs. 181-183).
5. Certificación de registro de llamadas realizadas a la consumidora de fecha 08/04/2024 por medio del cual la proveedora advierte la solicitud de los servicios (fs. 184-186).
6. Certificación de Reportes de Historial de Noches Registradas por socio emitida en fecha 08/04/2024 de la consumidora , con fecha de compra 14/07/2020 y fecha de vencimiento 11/11/2023, en el cual consta por temporada: alta, habitación: estudio, noches: 3, total usado: 1, noches pendientes: 2 (fs. 192-193).

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LAS INFRACCIONES

A. En el presente caso la infracción denunciada por las consumidoras, es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, que prescribe: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)"*; en consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa:

1. La relación contractual entre la proveedora y cada una de las consumidoras denunciantes.
2. Los servicios contratados por cada una de las consumidoras, consistente en membresías personales de CLUB SERVICIOS TURISTICOS denominado "Hotel Bahía del Sol", los cuales fueron pagados y por los que esperaban recibir un servicio turístico de hotelería, que tal como se lo ofertaron incluiría servicios de hospedaje y uso de instalaciones en buenas condiciones, cumpliendo todas las características acordadas con los consumidores.
3. Que la proveedora sí prestó los servicios, pero los mismos no cumplían con la calidad y las condiciones contratadas, y por ello las consumidoras manifestaron su disconformidad con los mismos, por ser contrarios a lo que se les ofertó, es decir que no había coincidencia entre el objeto del contrato, con el servicio que la proveedora pretende prestar.
4. En el caso de la consumidora la proveedora no le cumplió el ofrecimiento de no pagar cuota de mantenimiento al referir a tres personas, las cuales fueron referidas por la consumidora según lo acordado, pero siempre la proveedora procedió con el cobro de $350.00 dólares en dicho concepto.
5. En el caso de la Consumidora , de los Certificación de Reportes de Historial de Noches Registradas, certificados de llamadas y copia de la carta enviada por la proveedora ofreciendo regalías como disculpa, se tiene por acreditado que la proveedora no prestó el servicio con las condiciones mínimas necesarias en sus instalaciones, resultando en una afectación directa a la consumidora contratante, la cual no recibió la atención debida ante tal

percance, siendo la misma atribuible a la proveedora, ya que al ser su giro comercial la prestación de servicios hoteleros, es conocedora de la debida diligencia en dar mantenimiento a sus instalaciones.

B. En virtud de lo anterior este Tribunal puede concluir:

1. Que al tenor de los comprobantes de pagos tipo *"Contratos, Facturas y comprobantes de abonos"*, agregados como prueba en este expediente, emitidos por la proveedora, en donde ésta se comprometió a brindar los servicios de intermediación turística a las consumidoras luego de haber realizado la contratación de los mismos, estos debían cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales las consumidoras entregaron cantidades de dinero a la denunciada.

2. Que no consta en el presente expediente administrativo un documento que acredite que la proveedora denunciada brindó el servicio de CLUB SERVICIOS TURISTICOS solicitado por las consumidoras en las condiciones mínimas que un consumidor promedio puede esperar de servicios de esa naturaleza, que coincidieran plenamente con lo ofertado, o en su defecto, el reintegro del dinero solicitado a la proveedora, por los reclamos respecto de los servicios que no les brindaron, conforme a lo ofrecido y contratado.

En virtud de lo anterior, y en concordancia con lo dispuesto en los arts. 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella, se ha acreditado que las consumidoras cumplieron con su obligación de pagar el precio acordado por las membresías, pero la proveedora no cumplió con prestar los servicios en los términos acordados, en óptimas condiciones que un consumidor promedio puede esperar, sino que los mismos ocasionaron disconformidad en las consumidoras (en el caso de dos de ellas por cobros de cuota de mantenimiento en discordancia con lo contratado, y para la otra consumidora por haber sufrido un accidente debido a las malas condiciones de las instalaciones donde la proveedora presta los servicios); y que al momento en que se interpusieron las denuncias en las respectivas oficinas de los CSC, la proveedora no había realizado la devolución de lo pagado por el mismo conforme a la pretensión de cada una de las consumidoras.

C. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que con la prueba que aporto al presente procedimiento administrativo sancionatorio no fue posible acreditar haber brindado el servicio de club se servicios turísticos, tampoco que cumpliera con lo prometido en cuanto a absolver del pago de comisión de mantenimiento cancelado por dos de las consumidoras, tampoco que las instalaciones en que brinda dicho servicio se encuentren en buenas condiciones o que en su defecto resarciera los daños causados a la otra de las denunciantes, conductas que han constituido el objeto de

379

análisis respecto de cada una de las controversias planteadas; según lo manifestado por las denunciantes de la conducta por parte de la proveedora de no brindar los servicios en los términos pactados, ni realizar las devoluciones del dinero cancelado por ellas, en concepto de la compra de servicios turísticos, vendido por la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., según lo expusieron en su pretensiones detalladas en el romano **III** de esta resolución; configurando así la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, puesto que la denunciada no desvirtuó los hechos atribuidos; siendo procedente *sancionar* a la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., conforme al artículo 46 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por cada una de las consumidoras y

D. Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución 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 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 SCA, 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 el mismo 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 las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte de la proveedora, pues ésta no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios turísticos que comercializa a través de sus de sus contratos de afiliación, en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

IX. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se estableció la comisión de la infracción grave contenida en el artículo 43 letra e) de la LPC, lo cual se sanciona con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 46 de la LPC—; por ello, es facultad de este Tribunal determinar las sanciones y cuantificar las multas que correspondan, a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, este Tribunal 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 del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, 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*

R 7

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".

Cabe mencionar que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora Bahía Los Sueños S.A. de C.V. ha mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), al haber presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, consistente en copias de la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial correspondientes al año 2021 y 2022; documentación de la cual se tomará en cuenta, como referencia, el total de rentas gravadas de la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2021, por ser al año de la comisión de las conductas denunciadas constitutivas de infracción, el cual asciende a $6,196,653.40 (fs. 172).

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con los tipos de empresas establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que no es posible encajar a Bahía Los Sueños S.A. de C.V. en ninguna de las categorías antes citadas, ya que la misma cuenta con ingresos superiores a los regulados por dicha ley, por lo que, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar a la proveedora como una ***mediana empresa***, 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.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: *"Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)"*, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: *"El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa"*, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: "*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio".*

En cuanto a la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte de la proveedora, pues al ser una entidad comercial dedicada a la prestación de servicios de *membresía turística con el fin de fidelizar clientes turísticos, que le brinde al usuario beneficios consistentes en tarifas preferenciales y valores agregados especiales (...),* entre otros, según consta en el contrato, se espera que cumpla con la prestación de los servicios en las condiciones y términos pactados de una forma oportuna y eficiente, situación que no consta acreditada en el presente expediente, ya que no comprobó en legal forma, que tenía una causa válida que justificaba los incumplimientos en la prestación del servicio en los términos contratados, o en su defecto, que el dinero que las consumidoras pagaron por los mismos, les haya sido devuelto.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte de la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio, las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

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 comisión de las infracciones por parte de la proveedora es directa e individual, pues se acreditó que la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., en relación a la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, fue quien no cumplió con la prestación del servicio en los términos contratados.

d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: *"(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho"*. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *"**No (...) prestar los servicios** en los términos contratados* —artículo 43 letra e) de la LPC— provocó, en principio, un impacto negativo en el derecho económico de las consumidoras, puesto que erogaron ciertas cantidades de dinero por la contratación de servicios de membresía turística, y que no le fueron prestados en la formas y calidades pactadas.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo[1] en la infractora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita

[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.

en el artículo 43 letra e) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la LPC, situación que no consta acreditada en el presente procedimiento.

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 ilícita no resulte más ventajosa para el infractor que asumir las sanciones correspondientes, como consecuencia de las mismas.

X. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios para determinación de la sanción—desarrollados en el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, consistente en: ***"e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)".***

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como graves, sancionables con multa de hasta 200 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 46 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es —según documentación 172-174— la de una *mediana empresa*; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por la proveedora denunciada, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio económico con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

En tal sentido, en el presente caso, se debe tomar en cuenta el daño que la infractora ocasionó a cada uno de los consumidores (lo cual ha sido acreditado conforme al análisis y configuración de la infracción

realizada por este Tribunal, romanos **VIII** y **IX** de la presente resolución). Por lo que 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 y potencial daño ocasionado –en conjunto – a las consumidoras ($4,100.00 dólares según las pretensiones de cada una).

Así también, en este punto, es preciso considerar que la proveedora infractora, según se ha establecido en este procedimiento, cometió en realidad **tres ilícitos en perjuicio de igual cantidad de consumidoras,** las cuales corresponden a la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por cuanto incumplió en las condiciones acordadas en la prestación de los servicios, ni demostró la devolución del dinero a las consumidoras cuando ellas lo solicitaron ante los incumplimientos; por ello, es procedente imponer las sanciones que correspondan en el concurso de infracciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 144 de la LPA que en su primer inciso establece: *"Al responsable de dos o más infracciones, se le impondrán todas las sanciones correspondientes a las diversas infracciones"*.

Por consiguiente y en virtud del impacto en el derecho de las referidas consumidoras, la naturaleza del perjuicio –en conjunto– ocasionado o grado de afectación a los mismos ($4,100.00), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora *-negligencia-*, entre otros aspectos, este Tribunal impone a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no prestar los servicios en los términos contratados*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo, una multa de 50 salarios mínimos urbanos en la industria (equivalente al 10% dentro del margen máximo estipulado por ley —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, como consecuencia para la comisión de cada infracción) equivalentes a la cantidad de **QUINCE MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($15,208.50)** en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas –es decir, tres–, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en los romanos VIII y IX de la presente resolución. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las tres infracciones asciende a la cantidad de **CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($45,625.50)**, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

XI. INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR

En este estado del presente procedimiento administrativo sancionatorio, este Tribunal debe realizar las siguientes acotaciones:

En resolución de fs. 139-144 del día 27/02/2024, se ordenó a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. rendir fianza por el monto de **CUATRO MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS**

ESTADO UNIDOS DE AMERICA ($4,400.00), equivalentes –preliminarmente– a los montos pagados por las consumidoras denunciantes.

Ahora bien, es necesario aclarar que el incumplimiento de la misma puede dar pie a la aplicación del artículo 50-A letra c) de la LPC que establece: *"El Tribunal Sancionador, sin perjuicio de la adopción de otras medidas de ejecución forzosa previstas en el ordenamiento jurídico, para la ejecución de las actuaciones que se mencionan a continuación, podrá imponer, previo requerimiento del cumplimiento a los proveedores,* ***multas coercitivas de hasta cien salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*** *con el fin de obligarlos a: c) Cumplir las medidas cautelares."*

En tal sentido, no habiéndose acreditado el efectivo cumplimiento de la medida cautelar ordenada mediante la resolución precitada (fs. 139-144), es procedente, conforme al artículo 50-A letra c) de la LPC, imponer una multa coercitiva por la cantidad de **CUATRO MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA ($4,400.00),** equivalentes a veintidós meses de salario mínimo urbano en la industria, monto que, a criterio de este Tribunal, resulta equiparable preliminarmente al daño causado a las consumidoras en el presente procedimiento.

XII. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Las consumidoras solicitaron se devuelvan los montos por los servicios que no fueron prestados en los términos contratados, ante ello es importante realizar las siguientes consideraciones:

A. Concerniente a las reposiciones de las situaciones alteradas por las conductas infractoras, 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, 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 SCA, 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, a 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. Por consiguiente, conforme al artículo 4 letra i) de la LPC la titularidad del derecho a elegir entre la reducción del precio, el cambio de producto o la devolución de lo pagado les corresponde a las consumidoras como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, es procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de cada una de las consumidoras, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado.* siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de los consumidores, la cual consiste en **ORDENAR** a la proveedora BAHIA LOS SUEÑOS, S.A. de C.V., **DEVOLVER** a:

1. La señora la cantidad de **UN MIL TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($1,300.00)**, conforme a lo consignado en acta de recepción de denuncia (f. 1 vuelto).

2. La señora la cantidad de **DOS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($2,250.00)**, conforme a lo consignado en acta de recepción de denuncia (f. 36 vuelto).

3. La señora la cantidad de **QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($550.00)**, conforme a lo consignado en acta de recepción de denuncia (f. 69 vuelto).

XIII. 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; 43 letra e), 46, 83 letra b), 112 inciso segundo, 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Téngase* por recibido el escrito firmado por los apoderados de la proveedora y la documentación anexa con el mismo (fs. 157-195).

b) *Sobreséase* definitivamente a la proveedora **Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.,** de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, exclusivamente en relación a la denuncia

R70

presentada por la señora por las razones expuestas en el romano VI de la presente resolución.

c) *Sanciónese* a la proveedora **Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.,** con la cantidad de **CUATRO MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($4,400.00),** en concepto de multa coercitiva por haber incumplido la medida cautelar decretada mediante resolución de las once horas con doce minutos del día 27/02/2024.

d) *Sanciónese* a la proveedora **Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.**, con multa de: **QUINCE MIL DOSCIENTOS OCHO DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($15,208.50)** en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas —es decir tres— equivalentes a *cincuenta meses de salario mínimo mensual urbano en la industria* —D.E. N°6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N°240, tomo 417 del 22/12/2017—. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las tres infracciones asciende a la cantidad de **CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($45,625.50)**, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados en perjuicio de las tres consumidoras denunciantes conforme al análisis expuesto en los romanos VII y VIII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

e) *Ordénese* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. la reparación de la situación alterada a las consumidoras, consistente en **devolver**: a la señora la cantidad de **UN MIL TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($1,300.00)**, conforme a lo consignado en acta de recepción de denuncia (f. 1 vuelto); a la señora la cantidad de **DOS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($2,250.00)**, conforme a lo consignado en acta de recepción de denuncia (f. 36 vuelto); y a la señora la cantidad de **QUINIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA ($550.00)**, conforme a lo consignado en acta de recepción de denuncia (f. 69 vuelto), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados y conforme al análisis expuesto en el romano XII de la presente resolución.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva, debiendo comprobar su acatamiento a este Tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

f) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a cada una de las consumidoras, para los efectos legales que estimen convenientes.

g) *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.

h) *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.

LM/MP

Secretario del Tribunal Sancionador