	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/06/2024 Hora: 09:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 1610-2022
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciante:			
Proveedor denunciado:	Inversiones Inmobiliarias Italia, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>El consumidor, en síntesis, manifestó que <i>"reclama incumplimiento de contrato, ya que firmó el día 08/06/2021, y desde esa fecha sola ha podido usar los servicios dos veces, ya que ha solicitado hacer uso de los servicios nuevamente y le dicen que no hay cupo, o le ofrecen que hay cupo pero dentro de tres meses, y le ofrecen una habitación por la cual no ha pagado"</i>.</p> <p>En fecha 02/09/2022, 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. 14 a 17—. Posteriormente, en fecha 30/09/2022 —fs. 18—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificando a la proveedora en fecha 20/10/2022 (fs. 22) de la audiencia de conciliación programada para el día 25/10/2022. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 24), se hizo constar que la misma fue suspendida debido a la incomparecencia de la proveedora; no obstante, se efectuó nuevo señalamiento para llevar a cabo la audiencia, estableciendo la sesión para el día 09/11/2022, notificando a la proveedora en fecha 04/11/2022 (fs. 27); sin embargo, en la misma se hizo constar la falta de acuerdo entre las partes, tal como consta en el acta de resultado de conciliación de fs. 35.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibiendo en este Tribunal en fecha 18/11/2022.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR.			
<p>El consumidor solicitó <i>"que de 12 estadias que tiene derecho se le brinden 6 estadias por el mismo tiempo del contrato que son 3 años, y que cuando desee hacer uso de las estadias, se le brinde en la fecha que las solicita y hacer uso de la habitación por la cual ha pagado. Lo anterior con base a los artículos 4 literal c) 43 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor, y artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos"</i>.</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.			

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 38 y 39), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

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: “*no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*”.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien o servicio*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* al no entregar los bienes o los servicios en 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.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Inversiones Inmobiliarias Italia, S.A. de C.V., pues en resolución de fs. 38-39, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 11/10/2023 —fs. 41—.

(i) En fechas 25/10/2023 y 08/05/2024 se recibieron escritos (fs. 42 y 53) firmados por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la proveedora Inversiones Inmobiliarias Italia, S.A. de C.V., mediante los cuales expuso que según consta en los registros internos de su representada, el consumidor hizo uso de las instalaciones y servicios del hotel en seis ocasiones, y no en dos ocasiones tal como se afirma erróneamente en la denuncia presentada, debiendo advertir que con posterioridad a la presentación de la denuncia el consumidor ha continuado haciendo uso de las instalaciones y servicios del hotel. Que las fechas en las que el consumidor hizo uso de las instalaciones y servicios contratados son las siguientes: 17/07/2021, 25/12/2021, 23/01/2022, 05/02/2022, 12/03/2022 y 19/03/2022.

Señala que es de hacer notar que las visitas efectuadas por el consumidor al hotel, fueron realizadas tanto por el día y también ha hecho uso de las instalaciones en calidad de hospedaje, observándose que en todas estas ocasiones se le otorgaron los beneficios correspondientes a la membresía adquirida por éste, incluido el 20% de descuento en consumo, el uso de las instalaciones sin ningún costo y también el hospedaje en bungalow o habitación sin costo adicional, para lo cual se adjuntan las hojas de ingreso debidamente firmadas por el consumidor como prueba de sus visitas. Asimismo, se observa que el

contrato suscrito por el consumidor establece en su cláusula cuarta lo siguiente: *“Quedando de la misma manera establecido que las reservaciones podrán hacerse siempre que haya disponibilidad en el tipo de bungalow solicitado”*. A este respecto, se observa que la “reserva” por disponibilidad de espacios es un estándar común en la industria hotelera a nivel mundial y es una condición que además fue conocida y aceptada por el consumidor al momento de firmar el referido contrato, de tal manera que no ha existido ningún incumplimiento por parte de su representada.

Finalmente, acota que es de hacer notar que el contrato establece en su cláusula segunda literal h) lo siguiente: *“los bungalows comprendidos dentro de la cortesía serán los que se detallan a continuación: Bungalow Junior, compuesto de un solo ambiente, terraza para hamacas, dos camas, baño, televisión por cable y aire acondicionado; Habitación doble, compuesta de un solo ambiente, dos camas, baño, televisión por cable y aire acondicionado”*. Sobre este punto en particular, considera importante señalar que el Hotel Las Hojas Resort cuenta con tres tipos de acomodaciones: bungalow familiar, bungalow junior y habitación, así como el hecho que de acuerdo con el contrato firmado por el consumidor, éste tiene derecho a acceder únicamente a las dos últimas opciones, de tal manera que todas las veces que ha hecho uso de las instalaciones, se le ha otorgado el tipo de acomodación que fue contratada por el consumidor.

Con relación a los argumentos vertidos en el literal (i) y con la finalidad de evitar que la resolución adolezca de ser repetitiva, éstos serán desarrollados en el romano **VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

I. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el*

legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: “Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos** constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. **Los instrumentos privados** hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. **Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**”. (Los resaltados son nuestros).

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.

2. En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

i) Fotocopia de contrato de servicios promocionales Las Hojas Resort & Beach Club, de fecha 08/07/2021 y sus anexos (fs. 4 a 9, 72 a 74).

ii) Fotocopia de carta de fecha 02/06/2022, suscrita por el señor
mediante la cual solicita a la proveedora la reversión de la compra del paquete vacacional, o en su defecto bajar de 12 alojamientos a 6 alojamientos (fs. 10).

iii) Fotocopia de carta de respuesta de la proveedora, de fecha 25/07/2022, mediante la cual se resuelve que no se otorgará la cancelación del contrato de membresía del consumidor (fs. 11).

iv) Fotocopia de voucher del Banco de América Central, por la cantidad de \$500.00 (fs. 12).

v) Fotocopia de solicitud de afiliación, de fecha 08/07/2021, a nombre del señor
(fs. 13).

vi) Fotocopias de hojas de ingreso a las instalaciones del Hotel y hojas de reserva firmadas por el consumidor
(fs. 55, 57, 59, 61, 63, 64, 66 a 68, 70).

vii) Fotocopias de facturas de consumo y vouchers de pago realizados en las instalaciones del Hotel, por el consumidor
(fs. 56, 58, 60, 62, 65, 69 y 71).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor es la descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”; en

consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

La **relación contractual** existente entre el consumidor y la proveedora Inversiones Inmobiliarias Italia, S.A. de C.V., por medio del contrato de servicios promocionales Las Hojas Resort & Beach Club, de fecha 08/07/2021 y sus anexos (fs. 4 a 9, 72 a 74), documentos que amparan la contratación; asimismo, se comprueba la cantidad pagada por un total de \$500.00 por los servicios que ahí se describen.

En ese sentido, el consumidor reclama incumplimiento de contrato, ya que firmó el día 08/06/2021, y desde esa fecha sola ha podido usar los servicios dos veces, ya que ha solicitado hacer uso de los servicios nuevamente y le dicen que no hay cupo, o le ofrecen que hay cupo pero dentro de tres meses, y le ofrecen una habitación por la cual no ha pagado.

Por su parte, el apoderado de la proveedora denunciada ha señalado que según consta en los registros internos de su representada, el consumidor hizo uso de las instalaciones y servicios del hotel en seis ocasiones, y no en dos ocasiones tal como se afirma erróneamente en la denuncia presentada, debiendo advertir que con posterioridad a la presentación de la denuncia el consumidor ha continuado haciendo uso de las instalaciones y servicios del hotel. Que las fechas en las que el consumidor hizo uso de las instalaciones y servicios contratados son las siguientes: 17/07/2021, 25/12/2021, 23/01/2022, 05/02/2022, 12/03/2022 y 19/03/2022.

Además, señala que es de hacer notar que las visitas efectuadas por el consumidor al hotel, fueron realizadas tanto por el día y también ha hecho uso de las instalaciones en calidad de hospedaje, observándose que en todas estas ocasiones se le otorgaron los beneficios correspondientes a la membresía adquirida por éste, incluido el 20% de descuento en consumo, el uso de las instalaciones sin ningún costo y también el hospedaje en bungalow o habitación sin costo adicional, para lo cual se adjuntan las hojas de ingreso debidamente firmadas por el consumidor como prueba de sus visitas. Asimismo, se observa que el contrato suscrito por el consumidor establece en su cláusula cuarta lo siguiente: *“Quedando de la misma manera establecido que las reservaciones podrán hacerse siempre que haya disponibilidad en el tipo de bungalow solicitado”*. A este respecto, se observa que la “reserva” por disponibilidad de espacios es un estándar común en la industria hotelera a nivel mundial y es una condición que además fue conocida y aceptada por el consumidor al momento de firmar el referido contrato, de tal manera que no ha existido ningún incumplimiento por parte de su representada.

Finalmente, acota que es de hacer notar que el contrato establece en su cláusula segunda literal h) lo siguiente: *“los bungalows comprendidos dentro de la cortesía serán los que se detallan a continuación: Bungalow Junior, compuesto de un solo ambiente, terraza para hamacas, dos camas, baño, televisión por cable y aire acondicionado; Habitación doble, compuesta de un solo ambiente, dos camas, baño,*

televisión por cable y aire acondicionado". Sobre este punto en particular, considera importante señalar que el Hotel Las Hojas Resort cuenta con tres tipos de acomodaciones: bungalow familiar, bungalow junior y habitación, así como el hecho que de acuerdo con el contrato firmado por el consumidor, éste tiene derecho a acceder únicamente a las dos últimas opciones, de tal manera que todas las veces que ha hecho uso de las instalaciones, se le ha otorgado el tipo de acomodación que fue contratada por el consumidor.

Al respecto, este Tribunal ha podido verificar mediante la prueba documental agregada al expediente y de los argumentos expuestos por el apoderado de la proveedora denunciada, que el consumidor efectivamente ha hecho uso de las instalaciones y servicios del hotel en más de dos ocasiones como lo menciona en su denuncia, ya que está comprobado que en fechas 17/07/2021, 25/12/2021, 23/01/2022, 05/02/2022, 12/03/2022 y 19/03/2022, e inclusive en fechas posteriores a la presentación de la denuncia como son 18/04/2023, 29 y 30 de julio de 2023, 12 y 13 de agosto de 2023, el referido señor ha visitado las instalaciones del Hotel e incluso se ha hospedado en el mismo personalmente, y en otra ocasión reservó el hospedaje para sus invitados, habiendo realizado consumo dentro de las instalaciones del Hotel, observándose que en todas estas ocasiones se le otorgaron los beneficios correspondientes a la membresía adquirida por éste, incluido el 20% de descuento en consumo, el uso de las instalaciones sin ningún costo y también el hospedaje en bungalow o habitación sin costo adicional.

Por otra parte, respecto al hecho denunciado relativo a que ha solicitado hacer uso de los servicios y le dicen que no hay cupo, o le ofrecen cupo pero dentro de tres meses, y le ofrecen una habitación por la cual no ha pagado, debe aclararse que el contrato suscrito por el consumidor establece en su cláusula cuarta lo siguiente: *"Quedando de la misma manera establecido que las reservaciones podrán hacerse siempre que haya disponibilidad en el tipo de bungalow solicitado"*; de lo cual se colige que la "reserva" por disponibilidad de espacios es una política común en la industria hotelera a nivel mundial y es una condición que además fue conocida y aceptada por el consumidor al momento de firmar el referido contrato, de tal manera que no ha existido ningún incumplimiento por parte de la proveedora denunciada, ya que es un factor externo que no depende de la misma, sino más bien de la demanda de reservaciones en dicho hotel, la cual depende de otros factores, por ejemplo si se trata de temporada alta o baja.

Finalmente, respecto al hecho que le ofrecen una habitación por la cual no ha pagado, debe señalarse que tal como se establece en el contrato en su cláusula segunda literal h): *"los bungalows comprendidos dentro de la cortesía serán los que se detallan a continuación: Bungalow Junior, compuesto de un solo ambiente, terraza para hamacas, dos camas, baño, televisión por cable y aire acondicionado; Habitación doble, compuesta de un solo ambiente, dos camas, baño, televisión por cable y aire acondicionado"*; debiendo resaltar que tal como se establece en la cláusula segunda literal e) del contrato

suscrito, el Hotel Las Hojas Resort cuenta con tres tipos de acomodaciones: bungalow familiar, bungalow junior y habitación doble, pudiendo observarse que de acuerdo con el contrato firmado por el consumidor, éste tiene derecho a acceder únicamente a las dos últimas opciones, de tal manera que todas las veces que ha hecho uso de las instalaciones, se le ha otorgado el tipo de acomodación que fue contratada por el consumidor.

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 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 indiciaría 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 Inversiones Inmobiliarias Italia, 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 el consumidor señor
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

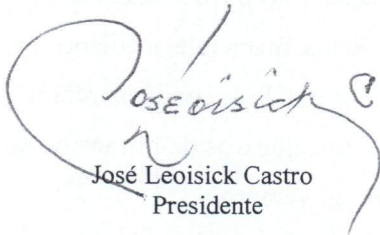
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 43 letra e), 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Téngase* por recibido el escrito firmado por el licenciado _____, así como la documentación que con el mismo anexa (fs. 53 a 74).
- 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*”.

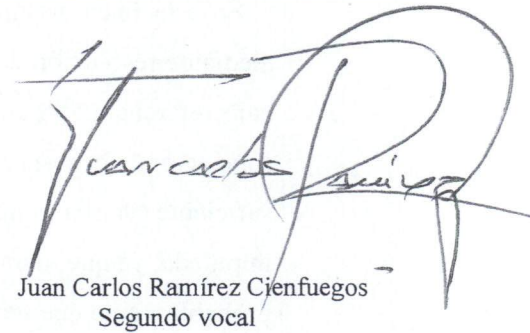
c) *Absuélvase* a la proveedora Inversiones Inmobiliarias Italia, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, respecto de la denuncia presentada por el señor
conforme 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*.

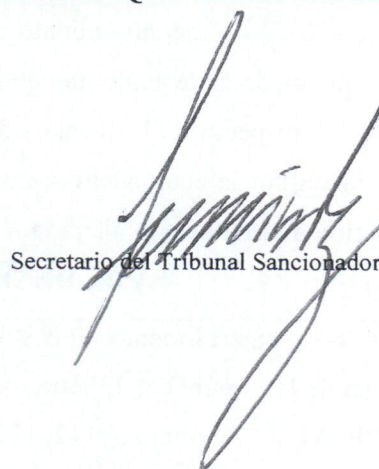

José Leoisick Castro
Presidente


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