

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/07/2024 Hora: 11:47 a. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 952-2021 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.		
Proveedora denunciada:	BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
<p>A. Hechos denunciados.</p> <p>Las denuncias interpuestas por cada uno de los intervinientes contra la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., se detallan a continuación:</p> <p>1. La señora expuso: <i>"que le llamaron vía telefónica de la empresa Proveedora, para invitarla a una cena al Hotel para el día 15/12/2020 el cual ella se presentó, pero es el caso que fue un engaño porque era para ofrecerle una membresía como socia de Hotel Bahía del Sol, para bridarle los servicios de paquetes vacacionales a diferentes lugares, y le solicitaron tarjeta de crédito para investigar si tenía buen récord crediticio y le retiraron a cantidad de \$ 1485.00 sin su consentimiento, pero es el caso que no está de acuerdo con todo lo ofrecido porque ella ha llamado a varios lugares para hacer reservaciones y nunca le han facilitado ningún servicio, por lo que desiste del contrato, y ella estaba entendida por los vendedores que se podía disolver el contrato cuando ella quisiera y ahora le dicen que le pueden anular el contrato como socia, pero el dinero no se lo devuelven y le dijeron que tenía que cancelar al Banco y no ha hecho ningún uso de los servicios que le dijeron; porque nunca le dieron ninguna reservación siempre eran solo palabras; y también los vendedores la engañaron diciéndole que con ese contrato que había adquirido le darían la visa Americana con el hecho de que ya era socia de ahí porque se había ganado un cupón a CANCUN. y cuando ella llamó para que le dieran la carta no se la proporcionaron, al mismo tiempo dijeron que se tenía derecho para ir al hotel las veraneras y cuando llamó para hacer la reservación no le dieron ninguna respuesta favorable, y al mismo tiempo expone que debido a la pandemia su esposo se quedó sin trabajo, y solo ella tiene que cubrir todos los gastos del hogar, por</i></p>			

todo lo antes expuesto solicita a la DC le ayude a que la parte proveedora le amule el contrato sin ningún costo de penalidad y le devuelva el dinero para pagarlo en el Banco Cuscatlán que es el emisor de la tarjeta de crédito de donde le retiraron el dinero" (sic).

2. El señor (Comparece el señor

en su calidad de Apoderado del consumidor) denunció que "firmó contrato de Membresía Local con el proveedor en fecha trece de diciembre de dos mil veinte, que tiene el precio de \$1000.00, pagando en su momento la totalidad más \$350.00 en concepto de gastos administrativos. Es el caso que a la fecha no ha hecho uso del servicio, ya que cada vez que han intentado hacer reservaciones le manifiestan que no tienen disponibilidad, motivo por el cual desea desistir de la contratación" (sic).

3. El señor indicó que: "en el mes de marzo del 2020 contrato una membresía vacacional por un valor total de \$4625.00, cancelando en el acto \$900 dólares en concepto de prima, mas \$350 dólares en concepto de gastos admirativos, quedando establecido una mensualidad de \$61.25 dólares que son cargados mensualmente a su tarjeta de crédito, por un plazo de 5 años. Consumidor indica que ha estado cancelando mes a mes de manera puntual sus cuotas, pero esta insatisfecho con el servicio brindado ya que no se ha dado cumplimiento a lo ofrecido al momento de la contratación, ya que cuando él requiere reservar una estadía en el hotel, nunca tienen espacios, el trata de negociar fechas para reservar, pero ignoran sus mensajes y de esta manera desde el mes de noviembre de 2021 a la fecha intentó en reiteradas ocasiones reservar una estadía y su petición nunca fue tomada en cuenta, razón por la cual desea dejar sin efecto el presente contrato y solicita el reintegro de su dinero" (sic).

4. El señor indicó que: "en fecha 18/07/2021 firmó un contrato de Membresía Personal del Club de servicios turísticos denominado comercialmente como "Bahía del Sol", en donde le ofrecían 50 pasadías y cuando quiso reservar informa que costó que le atendieran y le indicaron que eso no aplica para quedarse a dormir, sino únicamente usar el día, situación que no le fue explicada al consumidor en su momento y por esa razón no desea continuar con el contrato. Asimismo informa que los descuentos que ofrecen no tienen tantos beneficios en la práctica" (sic).

5. El señor , denunció: "que en fecha 03 de abril de 2022 contrato un servicio de membresía habiendo pagado el monto total de \$3710.00 además una cuota de \$198.00, con el proveedor Venecia Marina Yacht Club, con el número de contrato en el cual se le ofrecía Plan Cero Noches, Cancún Activo, Club Veraneras las Villas y Resort. Hotel Bahía del sol, 4 noches de estadía gratis como un beneficio de bienvenida entre los días de domingo a jueves de las cuales no ha hecho uso, pues el proveedor siempre le dice que es temporada alta y se le indica que de

usarlas debe pagarlas, cabe mencionar que el proveedor no estipula en el contrato, en la solicitud, ni en la bienvenida la restricción de temporada alta" (sic).

6. El señor expuso: "que el día 15 de abril del año 2022, obtuvo un paquete vacacional en Hotel Bahía del Sol, por una cantidad de \$1,000 dólares la cual fue pagada con su tarjeta de crédito, pero el consumidor, manifiesta que el Hotel Bahía del Sol, no ha cumplido con lo acordado, ya que al momento de él llega al hotel con fecha de reservación, le manifestaron que no se podía alojar, ya que tenía que realizar una reservación, y cancelar otro precio, además manifiesta el consumidor, que de parte del Hotel le dijeron que con el hecho de ingresar al hotel ya estaba haciendo uso de los servicios, sin haber usado el servicio como tal. Por la misma situación ocurrida el consumidor desea dar por terminado el contrato, por no estar cumpliendo el Hotel" (sic).

7. La señora manifestó que: "en fecha 15 de septiembre de 2022 contrato un servicio de membresía tipo club con una ocupación máxima de 8, temporada seleccionada alta, habiendo pagado el monto total de \$1,350.00 con el proveedor Hotel Bahía del Sol, habiendo recibido la consumidora 3 días y 2 noches de estadía gratis como un beneficio de bienvenida en diferentes lugares como lo son Grupo Corven, Hotel Blanca Luna Suchitoto, Cancún activado por 5 días y 4 noches, beneficios Multidestinos y RCI, la consumidora agrega que los servicios no se establecen de forma clara debido a que no ofrecen un canal de atención y de consulta donde brinden la información disponible del servicio y que hay incumplimiento del derecho a ser informado debido a que uno de los restaurantes ya cerró y varios de los hoteles por los que pregunta no contestan y no le han brindado código de servicio RCI. Por lo que la consumidora pide reversión de pago por incumplimiento de contrato" (sic).

C. Infracciones atribuidas.

Según los denunciantes

y 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 (...)" .

Así mismo, dichas conductas fueron calificadas preliminarmente según lo dispuesto en el artículo 44 letra e) de la LPC que determina lo siguiente: "Son infracciones muy graves: (...) Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"; y artículo 43 letra e) de la misma normativa que establece

la infracción grave siguiente: “No (...) prestar los servicios en los términos contratados” (resaltado es propio), en relación a lo regulado en el artículo 24 de la LPC, que dispone como obligación para todos los proveedores de servicios: “Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes (...)”, todo lo anterior encuentra su fundamento en el artículo 4 letra e) de la LPC, que consigna: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.

III. PRETENSIONES PARTICULARES.

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

1. La señora solicitó: “que la parte proveedora le anule el contrato sin ningún costo de penalidad y la devolución del dinero siendo la cantidad de \$ 1,485.00” (sic).
2. El señor solicitó: “1. Que se dé por terminado el contrato suscrito entre el señor y el proveedor y 2. Que se realice el reintegro de los \$1350.00” (sic).
3. El señor solicitó: “la cancelación inmediata del contrato y se deje de cargar las mensualidades a su tarjeta de crédito, pues ya no está interesado en continuar con el mismo” (sic).
4. El señor solicitó: “la finalización del contrato y el reintegro de su dinero por no haber recibido los servicios contratados” (sic).
5. El señor solicitó que: “el proveedor le haga la cancelación del contrato y por ende realizar la reversión de pago por incumplimiento de contrato” (sic).
6. El señor solicitó que: “se le haga la devolución del dinero que invirtió en la compra de paquete vacacional, equivalente a \$1,000 más la cuota mensual, que cancelo al banco equivalente a \$100 dólares. Además, la terminación del contrato, ya que alega que no le cumplieron lo acordado” (sic).
7. La señora solicitó que: “le haga la reversión de pago por incumplimiento de contrato” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 267 al 273—, 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 (...)”.

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 manda para todos los proveedores de servicios 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 los consumidores, 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 el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., pues en resolución de inicio —folios 267 al 273—, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 13/05/2024 —folio 275—.

Asimismo, en fecha 29/05/2024 —folio 283— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado a la denunciada en fecha 20/06/2024 —folio 284—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, en ninguna de las referidas etapas.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, ya que no intervino a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante 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 Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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 consumidores, siendo la siguiente:

1. Copias confrontadas 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 los consumidores, comprobando la relación contractual preexistente a la denuncia (fs. 8, 46, 84-85, 128-129, 157, 195-196, y 226) en los cuales se estableció: *"OBJETO DEL CONTRATO: La Sociedad proporcionara al Contratante una Membresía Personal del CLUB DE SERVICIOS TURISTICOS denominado comercialmente "HOTEL BAHIA DEL SOL", la cual estará sujeta y se regulará por las condiciones, modalidades, pactos y renunciaciones, contenidas en el presente documento, así como en documentos anexos que forman parte del mismo Contrato, correspondiendo dicha Membresía Personal, los derechos siguientes: A) Serán usuarios del servicio, el titular de este contrato, su cónyuge e hijos. B) La Membresía adquirida le da el derecho al contratante a _____ para ser utilizadas en _____ años de servicios hoteleros en el tipo de unidad y temporada que haya adquirido. O) El contratante, su cónyuge, hijos o en su caso invitados, durante su permanencia en el "HOTEL BAHIA DEL SOL", serán responsables del mal uso que hagan de las instalaciones, así como del mobiliario y equipo, el cual deberá ser dejado en las condiciones en que fue recibido, al retirarse de las instalaciones. (...) E) El contratante podrá transferir el presente contrato a cualquier otra persona que lene los requisitos mínimos exigidos a los miembros del Club por la Sociedad para los servicios hoteleros en el tipo de unidad y temporada que haya adquirido, debiendo al efecto obtener la pre-calificación del Departamento de Ventas, siempre y cuando el contratante se encuentre al día con sus pagos; debiendo a dicho efecto hacer la propuesta de transferencia por suscrito a la Sociedad, la cual en base a la pre-calificación antes relacionada, se reserva el derecho de aceptar o no dicha propuesta; y, en caso de ser admitida, el costo de la nueva credencial de socio, correrá por cuenta del Socio-Vendedor. F) El contratante y sus invitados, en un máximo de OCHO PERSONAS, no pagarán cover en ninguna de las temporadas del Hotel, entendiéndose que éstos últimos deberán legar en compañía del primero y retirarse junto con el mismo, en cumplimiento de lo establecido en el literal "C" que antecede. G) El contratante tendrá derecho a un CUARENTA POR CIENTO (40%) de descuentos, en la renta de habitaciones, siempre y cuando sea para uso de día. H) El contratante tendrá derecho a un QUINCE POR CIENTO (15%) de descuento en alimentación y bebidas. I) El contratante tendrá derecho a un*

QUINCE POR CIENTO (15%) de descuento, en eventos especiales realizados en las instalaciones del Hotel. J) El contratante tendrá derecho a un QUINCE POR CIENTO (15%) de descuento, en eventos que sean requeridos a realizar por nuestros socios. K) El contratante tendrá derecho a un QUINCE POR CIENTO (15%) de descuento, en la renta de equipo acuático”.

2. Copia de anexos a los contratos (fs. 12-14, 87-96, 155-156, 198-202, 229-236).
3. Copias de comprobantes de pagos, en que consta los pagos realizados a la proveedora (fs. 9, 45, 86, 127, 158, 197, y 227-228).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores, 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 uno de los consumidores denunciados.
2. Los consumidores contrataron membresía personal de CLUB SERVICIOS TURISTICOS denominado “Hotel Bahía del Sol” los cuales fueron pagados y por los que esperaban recibir un servicio de hotelería, que tal como se los ofertaron incluiría hospedajes y uso de instalaciones en buenas condiciones, cumpliendo todas las condiciones acordadas con los consumidores.
3. Que la proveedora no prestó los servicios cumpliendo la calidad y las condiciones contratadas con cada uno de los consumidores, quienes manifestaron su disconformidad, por no coincidir el objeto del contrato con el servicio que la proveedora pretende prestar por el mismo (según declaración de los denunciados).

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

1. Que al tenor de los contratos y comprobantes de pagos agregados como prueba en este expediente, emitidos por la proveedora, en donde ésta se comprometió a brindar los servicios hoteleros a cada uno de los consumidores luego de haber realizado la contratación de los mismos, los cuales debían cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales los consumidores entregaron las cantidades de dinero a la denunciada.

2. Que según lo dispuesto en el Código Civil en su artículo 1417 se establece que: “*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*”, del mismo se deriva la obligación de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. de cumplir con un servicio que reuniera todas las condiciones idóneas para ser disfrutado

por los consumidores, con las características que fueron ofertados públicamente según consta documentación agregada, la misma hacía ver que tendría uso de instalaciones, estadías todo incluido y beneficios de descuento en los servicios hoteleros, por el cobro efectuado en concepto de "membresía".

Que los consumidores declararon su disconformidad con la ejecución del servicio contratado debido a que los mismos no corresponden con la prestación materialmente ofrecida, por lo cual los consumidores exigen la devolución de lo pagado en vista que el servicio ofertado no coincide con el objeto real del negocio jurídico, siendo que el mismo provoca un perjuicio económico a los consumidores que pagaron cantidades de dinero por un servicio que no fue prestado en los términos ofertados.

3. Que no consta en el presente expediente administrativo un documento que acredite que la proveedora denunciada brindó el servicio de CLUB SERVICIOS TURISTICOS en los términos acordados, con plena igualdad que los ofertados al momento de la contratación y por los cuales todos los consumidores ya habían pagado el precio, o en su defecto haber demostrado el efectivo reintegro del dinero a los denunciados, prueba que correspondía aportar a la proveedora.

Por tanto, este Tribunal advierte que según sentencia de inconstitucionalidad 44-201, pronunciada Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas con cuarenta y un minutos de fecha 20/02/2017: *"La inversión de la carga de la prueba tiene un fundamento directo en la igualdad material –art. 3 inc. 1º Cn.–. En ocasiones las partes procesales se encuentran en situaciones fácticas desiguales: una de ellas puede encontrarse en una posición privilegiada o destacada en relación con el material probatorio y de cara a su contraparte. Es decir que, en virtud del rol que desempeñó en el hecho generador de la controversia, por estar en posesión de la cosa o instrumento probatorio o por ser el único que "dispone" de la prueba, etc., se encuentra en mejor posición para revelar la verdad. Esta situación supone que uno de los intervinientes se encuentra en una posición con dominante poder de aportación de la prueba frente a otro, que adolece de inferioridad. Y es esta situación la que impide o dificulta a una de las partes probar su pretensión u oposición.*

Si en tal supuesto se aplicara rigidamente las cargas probatorias tradicionales, el juez o el tribunal tendría que emitir la decisión contra la parte que debía probar y no probó, a pesar de que esta se haya encontrado en una situación difícil para hacerlo. Por ello, una forma de compensar la desventaja probatoria y de dar un trato paritario y razonable a esa situación de inferioridad fáctica en que se encuentra una de las partes con respecto a aquella que tiene una situación de poder probatorio, es desplazar la carga de aportar los medios probatorios necesarios, no todos, hacia quien está en mejores condiciones profesionales, técnicas y fácticas".

En el presente caso la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V. se encontraba en la posición privilegiada para probar la utilización o no del servicio, y si este servicio fue prestado en las

condiciones ofertadas al momento de la contratación, sin embargo, la nula aportación de la misma genera un estado de indefensión de los derechos de los consumidores, por tanto, basta con la declaración de propia parte para acreditar que el servicio contratado no fue prestado en los términos contratados, misma declaración que fue comunicada a la proveedora en la etapa de medios alternos de solución de controversias (fs. 16, 49, 100, 134, 163, 205, y 241) como en el inicio del presente procedimiento sancionatorio (fs. 267-273), por tanto tuvo la oportunidad de controvertir las declaraciones vertidas por los consumidores.

C. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó prueba alguna al presente procedimiento administrativo sancionatorio pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo; y por ende, no fue posible que acreditara haber brindado los servicios hoteleros objeto de las controversias planteadas en la forma acordada. Por el contrario, según lo manifestado por los denunciantes, la conducta por parte de la denunciada, es de incumplimiento en la prestación de los servicios en los términos pactados, y tampoco realizó las devoluciones del dinero cancelado por los consumidores en concepto de la compra de servicios hoteleros vendidos por la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., según se expuso en sus pretensiones detalladas en el romano III de esta resolución; configurando así la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC; 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 los consumidores

y

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

VIII. 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 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*".

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Bahía Los Sueños S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 267 al 273). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, con el objetivo de cumplir su obligación de resolver, este Órgano deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la gravedad de la infracción, sin obviar que Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., es una persona jurídica y que únicamente para efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una *microempresa* 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

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 29/07/2024 Hora: 11:47 a. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 952-2021 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Denunciantes:	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
	5.		
	6.		
	7.		
Proveedora denunciada:	BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.			
A. Hechos denunciados.			
<p>Las denuncias interpuestas por cada uno de los intervinientes contra la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., se detallan a continuación:</p>			
<p>1. La señora expuso: "que le llamaron vía telefónica de la empresa Proveedora, para invitarla a una cena al Hotel para el día 15/12/2020 el cual ella se presentó, pero es el caso que fue un engaño porque era para ofrecerle una membresía como socia de Hotel Bahía del Sol, para bridarle los servicios de paquetes vacacionales a diferentes lugares, y le solicitaron tarjeta de crédito para investigar si tenía buen récord crediticio y le retiraron a cantidad de \$ 1485.00 sin su consentimiento, pero es el caso que no está de acuerdo con todo lo ofrecido porque ella ha llamado a varios lugares para hacer reservaciones y nunca le han facilitado ningún servicio, por lo que desiste del contrato, y ella estaba entendida por los vendedores que se podía disolver el contrato cuando ella quisiera y ahora le dicen que le pueden anular el contrato como socia, pero el dinero no se lo devuelven y le dijeron que tenía que cancelar al Banco y no ha hecho ningún uso de los servicios que le dijeron; porque nunca le dieron ninguna reservación siempre eran solo palabras; y también los vendedores la engañaron diciéndole que con ese contrato que había adquirido le darían la visa Americana con el hecho de que ya era socia de ahí porque se había ganado un cupón a CANCUN. y cuando ella llamó para que le dieran la carta no se la proporcionaron, al mismo tiempo dijeron que se tenía derecho para ir al hotel las veraneras y cuando llamó para hacer la reservación no le dieron ninguna respuesta favorable, y al mismo tiempo expone que debido a la pandemia su esposo se quedó sin trabajo, y solo ella tiene que cubrir todos los gastos del hogar, por</p>			

Handwritten signature and initials.

todo lo antes expuesto solicita a la DC le ayude a que la parte proveedora le anule el contrato sin ningún costo de penalidad y le devuelva el dinero para pagarlo en el Banco Cuscatlán que es el emisor de la tarjeta de crédito de donde le retiraron el dinero" (sic).

2. El señor

(Comparece el señor

en su calidad de Apoderado del consumidor) denunció que "firmó contrato de Membresía Local con el proveedor en fecha trece de diciembre de dos mil veinte, que tiene el precio de \$1000.00, pagando en su momento la totalidad más \$350.00 en concepto de gastos administrativos. Es el caso que a la fecha no ha hecho uso del servicio, ya que cada vez que han intentado hacer reservaciones le manifiestan que no tienen disponibilidad, motivo por el cual desea desistir de la contratación" (sic).

3. El señor

indicó que: "en el mes de marzo del

2020 contrato una membresía vacacional por un valor total de \$4625.00, cancelando en el acto \$900 dólares en concepto de prima, mas \$350 dólares en concepto de gastos admirativos, quedando establecido una mensualidad de \$61.25 dólares que son cargados mensualmente a su tarjeta de crédito, por un plazo de 5 años. Consumidor indica que ha estado cancelando mes a mes de manera puntual sus cuotas, pero esta insatisfecho con el servicio brindado ya que no se ha dado cumplimiento a lo ofrecido al momento de la contratación, ya que cuando él requiere reservar una estadía en el hotel, nunca tienen espacios, el trata de negociar fechas para reservar, pero ignoran sus mensajes y de esta manera desde el mes de noviembre de 2021 a la fecha intentó en reiteradas ocasiones reservar una estadía y su petición nunca fue tomada en cuenta, razón por la cual desea dejar sin efecto el presente contrato y solicita el reintegro de su dinero" (sic).

4. El señor

indicó que: "en fecha 18/07/2021

firmó un contrato de Membresía Personal del Club de servicios turísticos denominado comercialmente como "Bahía del Sol", en donde le ofrecían 50 pasadías y cuando quiso reservar informa que costó que le atendieran y le indicaron que eso no aplica para quedarse a dormir, sino únicamente usar el día, situación que no le fue explicada al consumidor en su momento y por esa razón no desea continuar con el contrato. Asimismo informa que los descuentos que ofrecen no tienen tantos beneficios en la práctica" (sic).

5. El señor

, denunció: "que en fecha 03 de abril de 2022 contrato

un servicio de membresía habiendo pagado el monto total de \$3710.00 además una cuota de \$198.00, con el proveedor Venecia Marina Yacht Club, con el número de contrato en el cual se le ofrecía Plan Cero Noches, Cancún Activo, Club Veraneras las Villas y Resort. Hotel Bahía del sol, 4 noches de estadía gratis como un beneficio de bienvenida entre los días de domingo a jueves de las cuales no ha hecho uso, pues el proveedor siempre le dice que es temporada alta y se le indica que de

usarlas debe pagarlas, cabe mencionar que el proveedor no estipula en el contrato, en la solicitud, ni en la bienvenida la restricción de temporada alta" (sic).

6. El señor expuso: "que el día 15 de abril del año 2022, obtuvo un paquete vacacional en Hotel Bahía del Sol, por una cantidad de \$1,000 dólares la cual fue pagada con su tarjeta de crédito, pero el consumidor, manifiesta que el Hotel Bahía del Sol, no ha cumplido con lo acordado, ya que al momento de él llega al hotel con fecha de reservación, le manifestaron que no se podía alojar, ya que tenía que realizar una reservación, y cancelar otro precio, además manifiesta el consumidor, que de parte del Hotel le dijeron que con el hecho de ingresar al hotel ya estaba haciendo uso de los servicios, sin haber usado el servicio como tal. Por la misma situación ocurrida el consumidor desea dar por terminado el contrato, por no estar cumpliendo el Hotel" (sic).

7. La señora manifestó que: "en fecha 15 de septiembre de 2022 contrato un servicio de membresía tipo club con una ocupación máxima de 8, temporada seleccionada alta, habiendo pagado el monto total de \$1,350.00 con el proveedor Hotel Bahía del Sol, habiendo recibido la consumidora 3 días y 2 noches de estadía gratis como un beneficio de bienvenida en diferentes lugares como lo son Grupo Corven, Hotel Blanca Luna Suchitoto, Cancún activado por 5 días y 4 noches, beneficios Multidestinos y RCI, la consumidora agrega que los servicios no se establecen de forma clara debido a que no ofrecen un canal de atención y de consulta donde brinden la información disponible del servicio y que hay incumplimiento del derecho a ser informado debido a que uno de los restaurantes ya cerró y varios de los hoteles por los que pregunta no contestan y no le han brindado código de servicio RCI. Por lo que la consumidora pide reversión de pago por incumplimiento de contrato" (sic).

C. Infracciones atribuidas.

Según los denunciantes

y 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 (...)".

Así mismo, dichas conductas fueron calificadas preliminarmente según lo dispuesto en el artículo 44 letra e) de la LPC que determina lo siguiente: "Son infracciones muy graves: (...) Realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores"; y artículo 43 letra e) de la misma normativa que establece

la infracción grave siguiente: “No (...) prestar los servicios en los términos contratados” (resaltado es propio), en relación a lo regulado en el artículo 24 de la LPC, que dispone como obligación para todos los proveedores de servicios: “Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes (...)”, todo lo anterior encuentra su fundamento en el artículo 4 letra e) de la LPC, que consigna: “Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: e) Adquirir los bienes y servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”.

III. PRETENSIONES PARTICULARES.

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

1. La señora solicitó: “que la parte proveedora le anule el contrato sin ningún costo de penalidad y la devolución del dinero siendo la cantidad de \$ 1,485.00” (sic).
2. El señor solicitó: “1. Que se dé por terminado el contrato suscrito entre el señor y el proveedor y 2. Que se realice el reintegro de los \$1350.00” (sic).
3. El señor solicitó: “la cancelación inmediata del contrato y se deje de cargar las mensualidades a su tarjeta de crédito, pues ya no está interesado en continuar con el mismo” (sic).
4. El señor solicitó: “la finalización del contrato y el reintegro de su dinero por no haber recibido los servicios contratados” (sic).
5. El señor solicitó que: “el proveedor le haga la cancelación del contrato y por ende realizar la reversión de pago por incumplimiento de contrato” (sic).
6. El señor solicitó que: “se le haga la devolución del dinero que invirtió en la compra de paquete vacacional, equivalente a \$1,000 más la cuota mensual, que cancelo al banco equivalente a \$100 dólares. Además, la terminación del contrato, ya que alega que no le cumplieron lo acordado” (sic).
7. La señora solicitó que: “le haga la reversión de pago por incumplimiento de contrato” (sic).

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.

Tal como consta en resolución de inicio —folios 267 al 273—, 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 (...)”.

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 manda para todos los proveedores de servicios 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 los consumidores, 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 el artículo 144 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., pues en resolución de inicio —folios 267 al 273—, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 13/05/2024 —folio 275—.

Asimismo, en fecha 29/05/2024 —folio 283— se ordenó la apertura a prueba del presente procedimiento, el cual también fue notificado a la denunciada en fecha 20/06/2024 —folio 284—; sin embargo, no hubo pronunciamiento, ni aportación de pruebas por parte de la proveedora, en ninguna de las referidas etapas.

Es así, que este Tribunal se pronunciará sobre la conducta imputada a la denunciada con base en la prueba que consta en el expediente de mérito, ya que no intervino a ejercer su derecho de defensa, pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos –en adelante 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 Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante 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 consumidores, siendo la siguiente:

- I. Copias confrontadas 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 los consumidores, comprobando la relación contractual preexistente a la denuncia (fs. 8, 46, 84-85, 128-129, 157, 195-196, y 226) en los cuales se estableció: *"OBJETO DEL CONTRATO: La Sociedad proporcionara al Contratante una Membresía Personal del CLUB DE SERVICIOS TURISTICOS denominado comercialmente "HOTEL BAHIA DEL SOL", la cual estará sujeta y se regulará por las condiciones, modalidades, pactos y renunciaciones, contenidas en el presente documento, así como en documentos anexos que forman parte del mismo Contrato, correspondiendo dicha Membresía Personal, los derechos siguientes: A) Serán usuarios del servicio, el titular de este contrato, su cónyuge e hijos. B) La Membresía adquirida le da el derecho al contratante a _____ para ser utilizadas en _____ años de servicios hoteleros en el tipo de unidad y temporada que haya adquirido. O) El contratante, su cónyuge, hijos o en su caso invitados, durante su permanencia en el "HOTEL BAHIA DEL SOL", serán responsables del mal uso que hagan de las instalaciones, así como del mobiliario y equipo, el cual deberá ser dejado en las condiciones en que fue recibido, al retirarse de las instalaciones. (...) E) El contratante podrá transferir el presente contrato a cualquier otra persona que lene los requisitos mínimos exigidos a los miembros del Club por la Sociedad para los servicios hoteleros en el tipo de unidad y temporada que haya adquirido, debiendo al efecto obtener la pre-calificación del Departamento de Ventas, siempre y cuando el contratante se encuentre al día con sus pagos; debiendo a dicho efecto hacer la propuesta de transferencia por suscrito a la Sociedad, la cual en base a la pre-calificación antes relacionada, se reserva el derecho de aceptar o no dicha propuesta; y, en caso de ser admitida, el costo de la nueva credencial de socio, correrá por cuenta del Socio-Vendedor. F) El contratante y sus invitados, en un máximo de OCHO PERSONAS, no pagarán cover en ninguna de las temporadas del Hotel, entendiéndose que éstos últimos deberán legar en compañía del primero y retirarse junto con el mismo, en cumplimiento de lo establecido en el literal "C" que antecede. G) El contratante tendrá derecho a un CUARENTA POR CIENTO (40%) de descuentos, en la renta de habitaciones, siempre y cuando sea para uso de día. H) El contratante tendrá derecho a un QUINCE POR CIENTO (15%) de descuento en alimentación y bebidas. I) El contratante tendrá derecho a un*

QUINCE POR CIENTO (15%) de descuento, en eventos especiales realizados en las instalaciones del Hotel. J) El contratante tendrá derecho a un QUINCE POR CIENTO (15%) de descuento, en eventos que sean requeridos a realizar por nuestros socios. K) El contratante tendrá derecho a un QUINCE POR CIENTO (15%) de descuento, en la renta de equipo acuático”.

2. Copia de anexos a los contratos (fs. 12-14, 87-96, 155-156, 198-202, 229-236).
3. Copias de comprobantes de pagos, en que consta los pagos realizados a la proveedora (fs. 9, 45, 86, 127, 158, 197, y 227-228).

VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por los consumidores, 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 uno de los consumidores denunciante.
2. Los consumidores contrataron membresía personal de CLUB SERVICIOS TURISTICOS denominado “Hotel Bahía del Sol” los cuales fueron pagados y por los que esperaban recibir un servicio de hotelería, que tal como se los ofertaron incluiría hospedajes y uso de instalaciones en buenas condiciones, cumpliendo todas las condiciones acordadas con los consumidores.
3. Que la proveedora no prestó los servicios cumpliendo la calidad y las condiciones contratadas con cada uno de los consumidores, quienes manifestaron su disconformidad, por no coincidir el objeto del contrato con el servicio que la proveedora pretende prestar por el mismo (según declaración de los denunciante).

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

1. Que al tenor de los contratos y comprobantes de pagos agregados como prueba en este expediente, emitidos por la proveedora, en donde ésta se comprometió a brindar los servicios hoteleros a cada uno de los consumidores luego de haber realizado la contratación de los mismos, los cuales debían cumplir con las características que la proveedora ofertó y por los cuales los consumidores entregaron las cantidades de dinero a la denunciada.

2. Que según lo dispuesto en el Código Civil en su artículo 1417 se establece que: *“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”*, del mismo se deriva la obligación de la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. de cumplir con un servicio que reuniera todas las condiciones idóneas para ser disfrutado

por los consumidores, con las características que fueron ofertados públicamente según consta documentación agregada, la misma hacía ver que tendría uso de instalaciones, estadías todo incluido y beneficios de descuento en los servicios hoteleros, por el cobro efectuado en concepto de "membresía".

Que los consumidores declararon su disconformidad con la ejecución del servicio contratado debido a que los mismos no corresponden con la prestación materialmente ofrecida, por lo cual los consumidores exigen la devolución de lo pagado en vista que el servicio ofertado no coincide con el objeto real del negocio jurídico, siendo que el mismo provoca un perjuicio económico a los consumidores que pagaron cantidades de dinero por un servicio que no fue prestado en los términos ofertados.

3. Que no consta en el presente expediente administrativo un documento que acredite que la proveedora denunciada brindó el servicio de CLUB SERVICIOS TURISTICOS en los términos acordados, con plena igualdad que los ofertados al momento de la contratación y por los cuales todos los consumidores ya habían pagado el precio, o en su defecto haber demostrado el efectivo reintegro del dinero a los denunciados, prueba que correspondía aportar a la proveedora.

Por tanto, este Tribunal advierte que según sentencia de inconstitucionalidad 44-201, pronunciada Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, a las catorce horas con cuarenta y un minutos de fecha 20/02/2017: *"La inversión de la carga de la prueba tiene un fundamento directo en la igualdad material –art. 3 inc. 1° Cn.–. En ocasiones las partes procesales se encuentran en situaciones fácticas desiguales: una de ellas puede encontrarse en una posición privilegiada o destacada en relación con el material probatorio y de cara a su contraparte. Es decir que, en virtud del rol que desempeñó en el hecho generador de la controversia, por estar en posesión de la cosa o instrumento probatorio o por ser el único que "dispone" de la prueba, etc., se encuentra en mejor posición para revelar la verdad. Esta situación supone que uno de los intervinientes se encuentra en una posición con dominante poder de aportación de la prueba frente a otro, que adolece de inferioridad. Y es esta situación la que impide o dificulta a una de las partes probar su pretensión u oposición.*

Si en tal supuesto se aplicara rígidamente las cargas probatorias tradicionales, el juez o el tribunal tendría que emitir la decisión contra la parte que debía probar y no probó, a pesar de que esta se haya encontrado en una situación difícil para hacerlo. Por ello, una forma de compensar la desventaja probatoria y de dar un trato paritario y razonable a esa situación de inferioridad fáctica en que se encuentra una de las partes con respecto a aquella que tiene una situación de poder probatorio, es desplazar la carga de aportar los medios probatorios necesarios, no todos, hacia quien está en mejores condiciones profesionales, técnicas y fácticas".

En el presente caso la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V. se encontraba en la posición privilegiada para probar la utilización o no del servicio, y si este servicio fue prestado en las

condiciones ofertadas al momento de la contratación, sin embargo, la nula aportación de la misma genera un estado de indefensión de los derechos de los consumidores, por tanto, basta con la declaración de propia parte para acreditar que el servicio contratado no fue prestado en los términos contratados, misma declaración que fue comunicada a la proveedora en la etapa de medios alternos de solución de controversias (fs. 16, 49, 100, 134, 163, 205, y 241) como en el inicio del presente procedimiento sancionatorio (fs. 267-273), por tanto tuvo la oportunidad de controvertir las declaraciones vertidas por los consumidores.

C. Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por la proveedora denunciada, ya que no aportó prueba alguna al presente procedimiento administrativo sancionatorio pese habersele otorgado la oportunidad procedimental para hacerlo; y por ende, no fue posible que acreditara haber brindado los servicios hoteleros objeto de las controversias planteadas en la forma acordada. Por el contrario, según lo manifestado por los denunciados, la conducta por parte de la denunciada, es de incumplimiento en la prestación de los servicios en los términos pactados, y tampoco realizó las devoluciones del dinero cancelado por los consumidores en concepto de la compra de servicios hoteleros vendidos por la proveedora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., según se expuso en sus pretensiones detalladas en el romano III de esta resolución; configurando así la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC; 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 los consumidores

y

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

VIII. 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 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*".

A partir de la lectura del expediente administrativo, no es posible encajar a la proveedora Bahía Los Sueños S.A. de C.V., en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 267 al 273). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora.

No obstante, pese a que este Tribunal se ve impedido de clasificar a la proveedora según los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley MYPE, con el objetivo de cumplir su obligación de resolver, este Órgano deberá hacer el cálculo de la sanción que corresponda a la gravedad de la infracción, sin obviar que Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., es una persona jurídica y que únicamente para efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una *microempresa* 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 los consumidores 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 la infracción 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 infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, no cumplió con la prestación del servicio en los términos contratados con cada uno de los consumidores.

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 los consumidores, puesto que erogaron ciertas cantidades de dinero por la contratación de servicios de membresía turística, y que no les fueron prestados en la forma y calidad 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 disuasivo¹ en la infractora BAHÍA LOS SUEÑOS, S.A. DE C.V., quien ha cometido la infracción descrita 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.

IX. 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., por cada uno de los consumidores afectados, 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 perjuicio de cuatro consumidores.

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 —por presunción— la de una *microempresa*; 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 a siete consumidores; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

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 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 VIII 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 los consumidores (\$15,868.00).

Así también, en este punto, es preciso considerar que la proveedora infractora, según se ha establecido en este procedimiento, cometió en realidad **siete ilícitos en perjuicio de igual cantidad de consumidores**, las cuales corresponden a la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC; 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 los referidos consumidores, la naturaleza del perjuicio —en conjunto— ocasionado o grado de afectación a los mismos (\$15,868.00), el grado de intencionalidad con la que procedió la infractora *-negligencia grave-*, 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 (25% 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, siete—, de acuerdo a los elementos desarrollados ampliamente en la presente resolución. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las siete

infracciones asciende a la cantidad de **CIENTO SEIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$106,459.50)** siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

X. INCUMPLIMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR

En este estado del presente procedimiento administrativo sancionatorio, este Tribunal debe analizar que en resolución de fs. 267 al 273 del día 30/04/2024, se ordenó a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. rendir fianza por el monto de **QUINCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,868.00)**, equivalentes –al menos preliminarmente– a los montos pagados por los consumidores 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. 267-273), es procedente, conforme al artículo 50-A letra c) de la LPC, imponer una multa coercitiva por la cantidad de **QUINCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,868.00)**, monto que, a criterio de este Tribunal, resulta equiparable preliminarmente al daño causado a los consumidores en el presente procedimiento.

XI. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

Los consumidores solicitaron se devuelvan los montos pagados por los servicios que no fueron prestados en los términos contratados. Al respecto es preciso desarrollar el análisis siguiente:

A. Concerniente a la reposición 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, le corresponde a los consumidores 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 las pretensiones de los consumidores, la cual consiste en: *la devolución del monto pagado*, según el detalle siguiente:

1. La señora solicitó: “que la parte proveedora le anule el contrato sin ningún costo de penalidad y la devolución del dinero siendo la cantidad de \$ 1,485.00” (sic).
2. El señor solicitó: “1. Que se dé por terminado el contrato suscrito entre el señor y el proveedor y 2. Que se realice el reintegro de los \$1350.00” (sic).
3. El señor solicitó: “la cancelación inmediata del contrato y se deje de cargar las mensualidades a su tarjeta de crédito, pues ya no está interesado en continuar con el mismo” (sic).
4. El señor solicitó: “la finalización del contrato y el reintegro de su dinero por no haber recibido los servicios contratados” (sic).

5. El señor _____ solicitó que: *"el proveedor le haga la cancelación del contrato y por ende realizar la reversión de pago por incumplimiento de contrato"* (sic).
6. El señor _____ solicitó que: *"se le haga la devolución del dinero que invirtió en la compra de paquete vacacional, equivalente a \$1,000 más la cuota mensual, que cancelo al banco equivalente a \$100 dólares. Además, la terminación del contrato, ya que alega que no le cumplieron lo acordado"* (sic).
7. La señora _____ solicitó que: *"le haga la reversión de pago por incumplimiento de contrato"* (sic).

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente:

- 1) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por la consumidora señora _____ por la cantidad de **UN MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,485.00)** o la cantidad pagada a la fecha (fs. 9), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados.
- 2) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____, por la cantidad de **UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,350.00)** o la cantidad pagada a la fecha (fs. 45), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados.
- 3) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____, por la cantidad de **CUATRO MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,625.00)** o la cantidad pagada a la fecha (fs. 84-85), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados.
- 4) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____ por la cantidad de **TRES MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,000.00)** o la cantidad pagada a la fecha (fs. 127), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados.
- 5) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____ por la cantidad de **TRES MIL SETECIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**

(\$3,710.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 158), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados.

- 6) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____ por la cantidad de MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,000.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 195-197), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados.**
- 7) Ordenar a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., **la devolución de lo pagado por la consumidora señora _____, por la cantidad de MIL TRECIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,350.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 226-228), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados.**

XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2º de la Constitución de la República; 4 letra i), 24, 43 letra e), 46, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) **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)**, 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— en concepto de multa, por cada una de las infracciones cometidas en el presente procedimiento—es decir siete—. Por lo que el monto total de la multa a imponer por las siete infracciones asciende a la cantidad **CIENTO SEIS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE DÓLARES CON CINCUENTA CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$106,459.50)**, 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 cuatro consumidores conforme al análisis expuesto en los romanos VII, VIII y IX de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- b) **Sanciónese** a la proveedora **Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.**, con la cantidad de **QUINCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$15,868.00)**, en concepto de multa coercitiva por haber incumplido la medida cautelar decretada mediante resolución de las doce horas con nueve minutos del día 30/04/2024.

c) *Ordénese* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. la reparación de la situación alterada a los consumidores de la siguiente manera: i) la devolución de lo pagado por la consumidora señora _____ por la cantidad de MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,485.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 9); ii) la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____ por la cantidad de UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,350.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 45); iii) la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____ por la cantidad de CUATRO MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$4,625.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 84-85); iv) la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____, por la cantidad de TRES MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,000.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 127); v) la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____ por la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS DIEZ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,710.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 158); vi) la devolución de lo pagado por el consumidor señor _____ por la cantidad de MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,000.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 195-197); vii) la devolución de lo pagado por la consumidora señora _____ por la cantidad de MIL TRESCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,350.00) o la cantidad pagada a la fecha (fs. 226-228), por no haber prestado los servicios hoteleros en los términos contratados.

Lo ordenado en el presente pronunciamiento debe ser cumplido, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

- d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución a cada uno de los consumidores, para los efectos legales que estimen convenientes.
- e) *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.

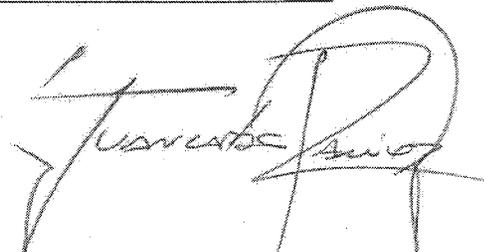
f) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



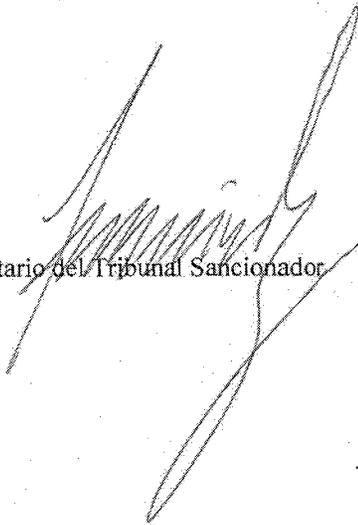
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



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

