

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	Fecha: 20/03/2023 Hora: 9:49 Lugar: San Salvador.	Referencia: 398-2020
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Denunciante:			
Provedora denunciada:	LET'S GO VACATION CLUB, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 04/03/2020, los consumidores interpusieron su denuncia —fs. 1— en la cual, en síntesis, expusieron que: <i>“el día 29 de septiembre de 2019, él y su esposa señora celebraron un Contrato de Afiliación de Prestación de Servicios de Intermediación Turística para terceros con número SSV.1625 con LET'S GO VACATION CLUB, S.A. DE C.V., por un precio de \$4,680.00 que fueron cargados a una tarjeta de crédito del consumidor; sin embargo, al momento de querer hacer uso del servicio contratado, y comprar 2 paquetes de viaje en distintas ocasiones, no han podido ser adquiridos por el consumidor puesto que le manifiestan que no es posible, y no cumplen con lo ofrecido en el contrato, es así, que su intención es desistir del contrato y por consiguiente darlo por finalizado y que le sea devuelta la cantidad cancelada por \$4,680.00. También expresa que le ofrecieron la realización de una rifa cuyo premio era de \$10,000.00, pero al momento de consultarles no dan respuesta de quien fue el ganador, contando el consumidor con una carta que el Director Comercial de la sociedad le envió, en la que le manifiestan que no pueden brindarle la información de la rifa por ser reservada. El consumidor manifiesta expresamente que es su deseo desistir de los medios alternos de solución de conflictos, y que su denuncia sea remitida al Tribunal Sancionador de esta Defensoría”.</i></p> <p>El día 10/03/2020 se dio inicio a la etapa de avenimiento y se le comunicó a la denunciada, mediante correo electrónico, que se le concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 13-15). Posteriormente, en fecha 10/03/2020 —fs. 16—, los consumidores ratificaron su denuncia y desistieron a someter el conflicto a los medios alternos de solución de controversias, manifestando expresamente su decisión de remitirlo al Tribunal Sancionador, por lo que el CSC remitió el expediente a este Tribunal, siendo recibido el 10/03/2020.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>El consumidor solicitó: <i>“el desistimiento y por consiguiente la terminación del contrato SSV.1625 de afiliación de prestación de servicios de intermediación turística para terceros, a la sociedad LET'S GO VACATION CLUB, S.A. DE C.V.; asimismo, la devolución de la cantidad de</i></p>			

\$4,680.00 por dicho contrato. El consumidor manifiesta expresamente que es su deseo desistir de los medios alternos de solución de conflictos, y que su denuncia sea remitida al Tribunal Sancionador de esta Defensoría, de conformidad a los Arts. 4 literal e), 13, 43 literal e) y 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor”.

#### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

Según se consignó en el auto de inicio (fs. 19 y 20), se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC.

Así, la LPC prevé una serie de obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e), el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: “no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”.

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

#### **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora LET'S GO VACATION CLUB, S.A. DE C.V., pues en resolución de fs. 19 y 20, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada a la misma en fecha 28/06/2022 —fs. 31—; asimismo, se le notificó a la proveedora denunciada la resolución de fecha 26/08/2022 —fs. 35— en la cual se ordenó la apertura a prueba por el plazo de 8 días, la cual fue notificada en fecha 12/09/2022 —fs. 38—; sin embargo, no hubo pronunciamiento de la proveedora en ninguna de las referidas etapas.

#### **VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS**

*I.* De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 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.*

2. Constan en el expediente administrativo los siguientes medios de prueba:

a) Fotocopia confrontada del contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación turística para terceros denominado Términos y Condiciones, de fecha 29/09/2019 (fs. 3 a 7) que contiene las obligaciones de la proveedora LET'S GO VACATION CLUB, S.A. de C.V. y los consumidores, comprobando la relación contractual preexistente a la denuncia.

b) Fotocopia confrontada de carta de fecha 28/02/2020 (fs. 8), mediante la cual el Director Comercial de la proveedora, señor \_\_\_\_\_ le responde al consumidor \_\_\_\_\_ que la información del nombre de la persona ganadora del sorteo, no puede ser proporcionada por considerarse reservada.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

*I. A.* De los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, así como de los alegatos de ambas partes, este Tribunal observa que en el presente procedimiento se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa:

i) la *relación contractual* existente entre los consumidores y la proveedora LET'S GO VACATION CLUB, S.A. de C.V., por medio de la fotocopia confrontada del contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación turística para terceros denominado Términos y Condiciones, de fecha 29/09/2019 (fs. 3 a 7) que contiene las obligaciones de la proveedora LET'S GO VACATION CLUB, S.A. de C.V. y los consumidores.

*B.* De lo anterior, este Tribunal verifica que:

De lo manifestado por los consumidores en su denuncia y de las fotocopias del contrato y la carta de respuesta de la proveedora agregadas al expediente, se tienen como hechos comprobados que los consumidores contrataron con la proveedora una Afiliación de Prestación de Servicios de Intermediación Turística para terceros. Ahora bien, se advierte que las únicas pruebas que constan agregadas al expediente administrativo son el contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación turística para terceros denominado Términos y Condiciones, y la carta de respuesta de la proveedora, agregados de folios 3 a 8, mediante las cuales únicamente se comprueba la relación contractual existente entre los consumidores y la proveedora, así como el pago realizado por los consumidores, a favor de LET'S GO VACATION CLUB, S.A. de C.V., por la cantidad de \$4,680.00, no habiéndose comprobado por otro medio probatorio el incumplimiento de contrato, por no poder hacer uso de los servicios contratados, alegado por los consumidores. Por consiguiente, lo afirmado por la parte consumidora sobre este punto no ha sido lo suficientemente claro ni comprobado en el presente procedimiento.

Y es que, no se ha comprobado dentro del procedimiento las afirmaciones realizadas por los consumidores en su denuncia, en el sentido que, al momento de querer hacer uso del servicio contratado, y comprar 2 paquetes de viaje en distintas ocasiones, los cuales no pudieron ser adquiridos pues les manifiestan que no es posible, y no cumplen con lo ofrecido en el contrato.

En ese sentido, ninguna de las partes ha sido capaz de comprobar los extremos de la denuncia, particularmente en lo que concierne al incumplimiento de contrato, por no poder hacer uso de los servicios contratados, alegado por los consumidores; razón por la cual, es importante reparar que, en el presente caso, no se cuenta con un medio de prueba que sustente el hecho denunciado y atribuido a la presunta infractora; y, que si bien se han presentado las fotocopias confrontadas de contrato de afiliación a la prestación de servicios de intermediación turística para terceros denominado Términos y

Condiciones, y la carta de respuesta de la proveedora, éstas solo permiten comprobar la relación contractual.

En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculcado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*”. Los resaltados son nuestros.

Como en reiteradas resoluciones ha expuesto este Tribunal, el ejercicio de la potestad sancionatoria requiere de elementos que establezcan o denoten la concurrencia de una infracción tipificada en la normativa aplicable, a fin de desvirtuar la presunción de inocencia del presunto infractor con una prueba de cargo fehaciente.

Por consiguiente, este Tribunal garante del Estado de Derecho y en aplicación del principio de presunción de inocencia, ante la insuficiencia de elementos probatorios capaces de determinar la configuración de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*, estima procedente *absolver* a LET’S GO VACATION CLUB, S.A. de C.V. del referido ilícito jurídico; razón por la cual, además, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

#### IX. DECISIÓN

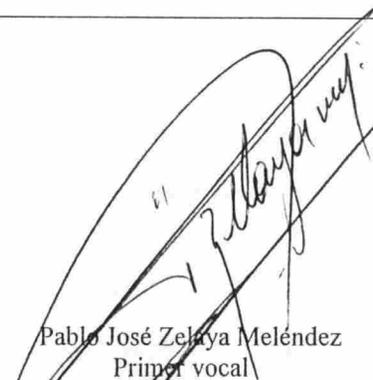
Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 4 letra e), 24, 43 letra e), 46, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) *Absuélvase* a la proveedora LET’S GO VACATION CLUB, S.A. de C.V. por la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC por *no entregar los bienes o prestar los servicios en los*

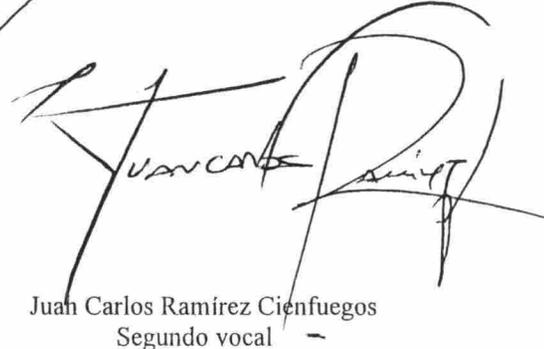
<i>términos contratados</i> , en relación a la denuncia presentada por los señores	
b) <i>Notifíquese.</i>	
<b>INFORMACIÓN SOBRE RECURSO</b>	
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración	Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.	
Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.	



José Leoisick Castro  
Presidente



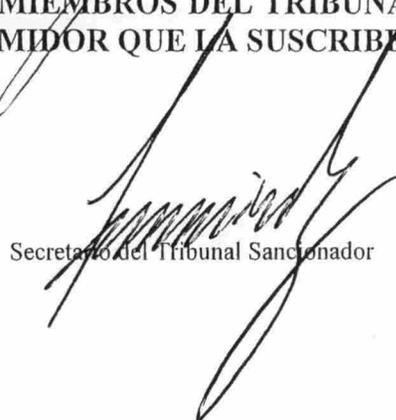
Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

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

OG/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador