

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 14/06/2023 Hora: 8:52 a.m. Lugar: San Salvador	Referencia: 583-19
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 14/02/2019 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual, en síntesis, detalla: que en fecha 28/01/2018 contrató un servicio de membresía con Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., por cinco años, por un valor de \$2,500.00 los cuales fueron pagados en su totalidad por su persona en ese momento. Menciona además que el día de la firma del contrato, se le hizo saber que se le exoneraría de la cuota de mantenimiento de \$300.00 dólares anuales que se le solicitaba de membresía si proporcionaba un número de referidos de su parte, lo cual hizo efectivo, brindándoles para esos efectos aún más referidos de los solicitados, consumidor solicitó aplicación del beneficio ofertado sin que la proveedora le exonerara la cuota de mantenimiento.</p> <p>En fecha 20/02/2019, se dio inicio a la etapa de avenimiento, lo cual se comunicó a la proveedora, mediante su apoderado legal, a través de correo electrónico (fs. 10).</p> <p>El día 22/03/2019 se informó al consumidor que la proveedora denunciada no se había pronunciado respecto a su reclamo, por lo que solicitó que el caso pasara a la etapa de conciliación, ratificando su denuncia (fs. 14-16).</p> <p>Finalmente, el 02/04/2019 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el 05/04/2019 (fs. 21). No obstante, en acta de resultado de conciliación, se hizo constar la falta de acuerdo entre las partes (fs. 37).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 letra c) de la Ley de Protección al Consumidor (LPC), remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes, recibiendo en este Tribunal en fecha 23/04/2019.</p>			
III. PRETENSIÓN PARTICULAR			
<p>El consumidor solicitó que "(...) se realice la devolución de su dinero a la brevedad posible ya que no está satisfecho con el servicio, por la mala atención de parte del proveedor y engaño del que ha sido objeto. De conformidad a los artículos 4 literal b) e i) artículo 13-D literal "c" y 43 e) de la Ley de Protección al Consumidor."</p>			
IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN			
<p>A la proveedora denunciada se le atribuye la posible comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: "No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados"; en relación al artículo 24 de la LPC: "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,</p>			

según corresponda"; lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de dicho cuerpo normativo.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, las condiciones en que se ofreció el servicio, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, la existencia del incumplimiento por parte del proveedor al no entregar el servicio en los términos contratados por el consumidor; lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora denunciada, pues en resolución de fs. 51-53 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para incorporar por escrito sus argumentos de defensa y que presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara convenientes, la cual le fue notificada a la sociedad denunciada en fecha 21/09/2022, según acta de fs. 56.

En fecha 26/09/2022 se recibió escrito (fs. 57-58) firmado por el licenciado _____, en calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. (fs. 60-63). En el mismo, como mecanismo de defensa solicitó se declarase improponible el presente procedimiento en razón de, a su criterio, haber operado la prescripción de la acción administrativo sancionatoria, debido a que este Tribunal no resolvió sobre la admisión o no de la denuncia en el plazo de cinco días conforme a lo establecido en el artículo 144 inciso 1º de la LPC, adicionalmente adjuntó la documentación tributaria requerida (fs. 64-70), por lo que se tiene por cumplido dicho requerimiento. Además, señaló lugar y medio para recepción de notificaciones.

En el referido escrito el licenciado _____, señaló que, a su criterio, la extemporaneidad en la admisión de la denuncia incumplió el procedimiento establecido en el artículo 144 inciso primero de la LPC, en consecuencia, este Tribunal debió declarar sin lugar el inicio del procedimiento sancionatorio.

Posteriormente, y habiendo concluido el término descrito en la resolución de inicio (fs. 51-53), en resolución de fs. 71-73 se evacuó el incidente planteado por el apoderado de la denunciada, por tanto, el Tribunal Sancionador comprueba que a la fecha de la resolución final, no se ha superado el plazo máximo de nueve meses para resolver el procedimiento administrativo sancionador, por lo que, aún no ha habido violación al principio de seguridad jurídica de la denunciada.

Asimismo, en la resolución precitada se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de la resolución, dentro del cual ambos sujetos intervinientes podían hacer uso de los medios probatorios y ofrecer las pruebas que estimaran convenientes, respetando los aspectos establecidos en los artículos 312 y siguientes del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM). Resolución que fue notificada a la proveedora, en fecha 20/10/2022 y al consumidor en fecha 21/10/2022, sin que las partes ejercieran su derecho de defensa o incorporasen medios probatorios.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no prestar los servicios en los términos contratados.

A. Al respecto, el artículo 146 de la LPC establece que en los procedimientos ventilados ante este Tribunal, serán admitidos los medios de prueba reconocidos en el derecho común -en lo que fuere aplicable con la naturaleza de éste- y los medios científicos idóneos. Asimismo, en el inciso final del referido artículo se dispone que las pruebas aportadas serán valoradas según las reglas de la sana crítica, que están basadas en la lógica interpretativa, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicos idóneos.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

B. En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental por parte del consumidor, consistente en:

Contrato de suscripción de membresía local Hotel Bahía del Sol (fs. 3-4) y sus anexos (fs. 5-7), de fecha 28/01/2018, en donde se establece la cláusula R) en controversia: "*R) La cuota de mantenimiento anual será de \$300, la cual podrá ser exonerada bajo las condiciones del Plan Referidos. El pago podrá ser efectivo al inicio de su intervalo vacacional o entre los 4 a 6 meses desde la fecha de contratación, lo que suceda primero*".

Al respecto, ninguna de las partes intervinientes incorporó los Términos y Condiciones del plan al que hace referencia la cláusula R) del contrato de adhesión precitado, documento en donde se establecen las condiciones para aplicar la exoneración de la cuota de mantenimiento; el cual es pertinente y útil a efectos de dirimir la controversia planteada.

VII. ANÁLISIS DE CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, 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 documentos incorporados en el expediente administrativo, relacionados en el romano anterior, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que existe un vínculo contractual entre las partes; y además, que según la cláusula "*R) La cuota de mantenimiento anual será de \$300, la cual podrá ser exonerada bajo las condiciones del Plan Referidos. El pago podrá ser efectivo al inicio de su intervalo vacacional o entre los 4 a 6 meses desde la fecha de contratación, lo que suceda primero*", la proveedora, entre otros aspectos, ofreció al consumidor la posibilidad de exonerar la cuota de mantenimiento, siempre que se cumplieran las condiciones establecidas en el Plan Referidos.

Establecido lo anterior, es preciso analizar si se cumplieron o no los términos contratados. Para tal efecto, tal como se señaló en el romano V, resulta necesario verificar las condiciones del Plan Referidos.

Pese a que ninguna de las partes aportó como prueba el referido documento, este Tribunal, conforme a sus registros, tuvo acceso al expediente 967-19, seguido también contra la proveedora denunciada, en el que a fs. 67 verificó los *Términos y Condiciones del Plan Referidos*, al que hace alusión la cláusula R) del contrato de adhesión, identificando que en el mismo se establecen requisitos adicionales para aplicar a la exoneración de la cuota por mantenimiento, no bastando la simple entrega del listado de referidos para que se haga efectivo el ofrecimiento; por lo tanto, no es posible atribuir a la proveedora denunciada el incumplimiento del contrato, en los términos planteados en la denuncia.

B. En razón de lo antes mencionado y por la falta de prueba pertinente que conlleve a un análisis más específico y a emitir una resolución fundamentada en documentación que pruebe un incumplimiento de parte de la proveedora denunciada, es procedente *absolver* a Bahía Los Sueños, S.A. de C.V. de la comisión de la infracción atribuida, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación al artículo 24 de la LPC: “*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*”.

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 inculpado 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*” (resaltados son propios).

En consecuencia, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, es procedente *absolver* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor .

VIII. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1º del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por el licenciado _____ y la documentación anexa (fs. 57-70) quien actúa en calidad de apoderado general judicial de la sociedad Bahía Los Sueños, S.A. de C.V.
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por "*No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados*"; en relación al artículo 24 de la LPC: "*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*"; por las razones expuestas en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Bahía Los Sueños, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, en relación a la denuncia presentada por el señor _____.
- d) *Notifíquese*.

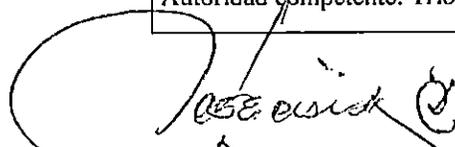
INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

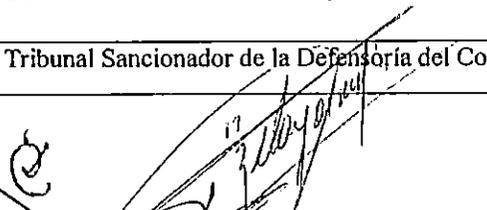
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos: Reconsideración.

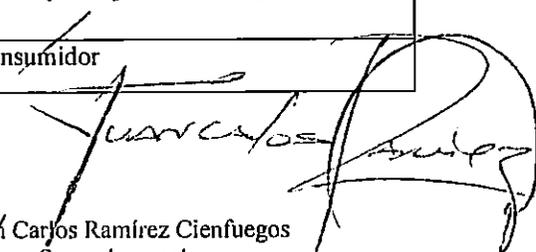
Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

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

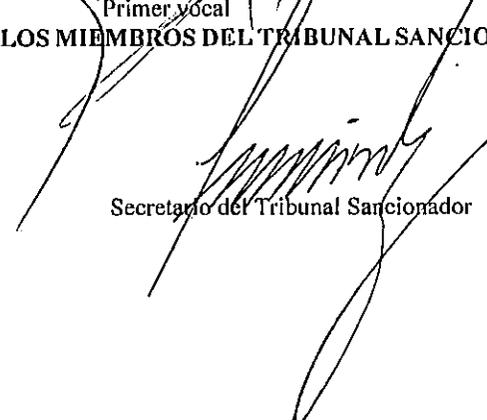

José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

LS/YM


Secretario del Tribunal Sancionador